



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**“La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención
médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Luis Alonzo Ocas Vigo (ORCID: 0000-0002-4696-4978)

ASESOR:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar (ORCID: 0000-0002-9242-3887)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**TRUJILLO- PERÚ
2019**

Dedicatoria

*A Dios y a nuestra madre la Virgen
María, por ser parte fundamental en mi
vida, al darme la sabiduría, la fe al
estar siempre conmigo espiritualmente
en las buenas y en las malas y nunca
abandonarme en los momentos más
difíciles de mi vida.*

*A Rosa y a Luis, mis padres, por su
amor, paciencia, dedicación,
perseverancia en todas las cosas y
por seguir siendo los asesores más
importantes en mi vida.
Los AMO.*

*A mis hermanos Gerson y Magaly;
nacimos del mismo árbol, y aunque
nuestras ramas crezcan en diferente
dirección, siempre nos unirán
nuestras raíces.
A Lucelina Vargas, por ser el apoyo
incondicional y leal a mi familia.*

*A mis sobrinitas, Darlene Koraima
y a Valeria Maricel por darme
siempre alegría a mi vida y esa luz
de esperanza para tomar el impulso
necesario de luchar en darles un
mundo mejor en esta sociedad que
cambia cada momento.*

Agradecimiento

Primero que nada, a mi madre, la Sra. Rosa Piedad Vigo Peña de Ocas por haberme dado la idea, la dirección e inspiración para tener el interés de realizar la siguiente investigación como una manera de estudiar más a fondo la realidad y la problemática en la que está pasando el Hospital Regional de Cajamarca en diferentes aspectos en la que se encuentra la gestión administrativa en dicho hospital.

Con gratitud y reconocimiento a mi amigo y colega: al Mg. Gesell Mendez Ibañez por brindarme su tiempo y asesorarme en este presente trabajo de investigación dándome ideas y enfoques para poder llegar a ese objetivo principal que es sustentar este trabajo de investigación.

Con gratitud y reconocimiento a mi amigo: al Lic. Erwin Igor Ibañez Gamboa que gracias a su profesión como periodista se dio el tiempo para ver la problemática en la se enfocaba mi investigación.

Con gratitud y reconocimiento a todos los profesores y personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, Sección de Ciencias Empresariales, por su valiosa contribución en mi formación académica. Y;

Al personal administrativo y usuario es del Hospital Regional de Cajamarca que me brindaron su colaboración y su tiempo para terminar este trabajo de investigación y que se me es difícil de mencionar sus nombres porque no tendría espacio en esta humilde hoja de agradecimiento para mencionarlos, trabajo de investigación que ahora ya se puede decir que está a punto de llegar al objetivo. Muchas Gracias

El Autor.

Página del Jurado

Dr. César Javier Osorio Cabrera

Presidente

Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca

Secretario

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Vocal

Declaración de autenticidad

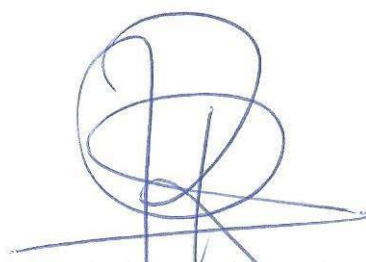
Yo, Luis Alonzo Ocas Vigo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado **“La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019”** presentada en 96 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados; y por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de agosto del 2019.



Luis Alonzo Ocas Vigo
DNI N° 43619339

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de las variables:	14
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.4.1. Técnicas	21
2.4.2. Instrumentos	22
2.5. Procedimiento	22
2.6. Métodos de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSION.....	41
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN (ENFOQUE CUANTITATIVO)	52
ANEXO 2: BASE DE DATOS COMUNICACIÓN INTERNA.....	63
ANEXO 3: BASE DE DATOS CALIDAD DEL SERVICIO	66
ANEXO 4: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CALIDAD DEL SERVICIO	69

ANEXO N° 05: CONFIABILIDAD DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO	
.....	72
ANEXO 6: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	
.....	75

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, el tipo de estudio es no experimental, el diseño es correlacional, y los métodos de investigación aplicados fueron el cuantitativo, deductivo y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 54 médicos que labora en el Hospital Regional de Cajamarca, para medir la relación entre variables se utiliza la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario con tipo de escala Likert, para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó una prueba piloto de 20 médicos aplicándose la prueba de alfa de Cronbach y el juicio de expertos; los resultados fueron procesados en base a las hojas de cálculo de Excel y al sistema SPSS – V21, la contratación de la hipótesis luego de aplicar la normalidad se hizo mediante el coeficiente de Pearson.

Se arribó a las siguientes conclusiones, que existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, siendo el nivel bueno que impera en la comunicación interna en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019, y el nivel bueno que predomina en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019. Existiendo según la correlación de Pearson entre la variable comunicación interna y las dimensiones de la variable calidad de servicio se pudo determinar que existe una relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019.

Palabras clave: Comunicación interna, servicio de calidad, atención.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between internal communication and the quality of service at the Regional Hospital of Cajamarca - 2019, the type of study is non-experimental, the design is correlational, and the research methods applied were quantitative, deductive and descriptive. The sample consisted of 54 doctors working at the Regional Hospital of Cajamarca, to measure the relationship between variables, the survey technique was used with the questionnaire instrument with a Likert scale type, to determine the reliability of the instrument, a test was used. pilot of 20 doctors applying Cronbach's alpha test and expert judgment; The results were processed based on the Excel spreadsheets and the SPSS system, the contracting of the hypothesis after applying normality was done using the Pearson coefficient.

The following conclusions were reached, that there is a significant direct relationship between internal communication and quality of service at the Regional Hospital of Cajamarca, 2019, so the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, being the good level prevailing in the internal communication in the Regional Hospital of Cajamarca, 2019, and the good level that predominates in the quality of the service in the Regional Hospital of Cajamarca, 2019. Existing according to Pearson's correlation between the internal communication variable and the dimensions of the variable quality of service could be determined that there is a significant direct relationship between internal communication and the security of service quality dimension in the Regional Hospital of Cajamarca - 2019.

Keywords: Internal communication, quality service, attention

I. INTRODUCCIÓN

Somos testigos a diario a través de los medios de comunicación, como las instituciones de salud que atienden a los ciudadanos no garantizan un servicio de salud de calidad, debido a que las denuncias están siempre a la orden del día por problemas con trámites burocráticos, falta de médicos, pocas horas de atención, falta de medicinas o las horas de espera en poder tener un cupo para que puedan ser atendidos, entre otros.

El Estado como entidad responsable de brindar la atención necesaria para garantizar el derecho a la salud se distribuye en todo el territorio nacional a través de sus Hospitales Regionales, es por el ello que el Hospital Regional de Cajamarca ha diagnosticado que existen como en todos los centro de atención problemas con los recursos humanos, y la información que se maneja no es procesada, es por ello necesario que se mejoren las perspectivas para garantizar un trabajo eficiente y efectivo que se oriente a los resultados y se busque garantizar la atención de calidad en el Hospital Regional de Cajamarca.

Se ha realizado una búsqueda documental que se relaciona directamente con el objeto de la presente investigación, donde se encontraron los siguientes trabajos de naturaleza internacional Lozada (2014), en su tesis titulada: *Auditoría de comunicación interna y propuesta de plan de comunicación interna para Fundación Museos de la Ciudad* (Tesis de Maestría). Universidad de las Américas, concluye manifestando que a pesar de que las instituciones a las que se enfoca cada estudio tienen un carácter de servicio y una lógica de trabajo diferente, la estructura base de investigación es parecida ya que ambos se encargan de realizar una auditoría a una red de instancias de características similares, la una analiza a un grupo de universidades, la otra analiza a un grupo de museos y proyectos culturales. Este documento ha tomado la estructura temática base de la tesis del Doctor Fernández Beltrán en función de la cual se desarrollaron y ampliaron los ejes temáticos pertinentes para el caso Fundación Museos de la Ciudad. Como punto de partida se conceptualizó en torno a las opiniones de varios profesionales de la comunicación y desde quienes, se construyó las bases para la consecución de una metodología de investigación que abarque el todo y las partes de un estudio comunicacional conjunto, en el que se

priorice las nuevas temáticas de gestión de los intangibles y su aplicación en la comunicación interna para el fortalecimiento institucional. Cabe recalcar que todo este proceso investigativo desencadenó en el diseño de una propuesta de plan de comunicación interna que abarca el establecimiento de objetivos, estrategias, acciones, tiempos y presupuestos, conforme a una estructura global de comunicación del Siglo XXI.

Se puede inferir que a nivel internacional, tanto las organizaciones e instituciones públicas y privadas en base a sus documentos organizativos y normativos logran cumplir sus metas y objetivos teniendo en cuenta la efectividad y eficacia de sus acciones en la toma de decisiones en los tiempos adecuado, mejorando su producción, elaborando herramientas que maximicen su calidad, atendiendo de forma directa a los usuarios, garantizando la protección de sus derechos y efectividad en el servicio prestado.

Asimismo, continuando con la búsqueda documental se encontraron los siguientes trabajos nacionales, Ortiz (2015). *Calidad de Atención y servicios de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, donde arriba a las siguientes conclusiones, la calidad de la atención se relaciona significativa con el servicio de salud en el puesto de salud recate Lima – 2014; donde se encuentra que ha mejor calidad de atención existirá mayor y mejor servicio de salud, aplicando para correlación Spearman $Rho=674$, donde se evidencia una correlación moderada entre cada una de las variables.

Por su parte, Chiang (2015). *Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San Miguel 2015* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, arribando a las siguientes conclusiones, para desarrollar la presente investigación se utilizó un diseño descriptivo simple, con enfoque cuantitativo, donde la muestra se conformó por 60 asegurados del servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz de San Miguel, determinándose que la atención de los usuarios es buena en el centro hospitalario, haciendo prevalencia en la atención y énfasis en la empatía con los pacientes.

Por su parte, Gutarra (2016). *Percepción del usuario de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, concluye de la siguiente manera, para

recabar la presente investigación se aplicó una encuesta a todos los usuarios que acudieron al centro de rehabilitación en el año 2015, esta muestra estuvo integrada por 350 usuarios, donde se encontró que el 61.4% perciben a la calidad de atención dentro del centro hospitalario como buena. Por lo tanto, los usuarios del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios consideran que el servicio de salud es bueno y se encuentra satisfechos. Estos resultados serán aplicados con la finalidad de mejorar la calidad de atención, y mejorar cada uno de los aspectos donde se encontraron las fallas con la finalidad proponer estrategias para garantizar la excelencia en el servicio de salud y en la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, Paz (2016). *Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontoestomatología del hospital Hermilio Valdizán* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, concluye que la percepción del servicio de salud que brinda el Hospital Hermilio Valdizán en el área de odontoestomatología es buena y los usuarios mencionan que se encuentran satisfechos.

A nivel nacional, se puede comprender que tanto las instituciones y entidades públicas, como los gobiernos subnacional y entidades encargadas de brindar atención primaria como los Centro de Atención como los Hospitales no garantizan de forma efectividad la calidad en los servicios que prestan, evidenciando mayor negligencia en las entidades públicas, donde los servicios prestados no son de calidad, no se miden los resultados, no se garantizan los derechos de los ciudadanos y/o usuarios, y no promueven la interrelación de cada uno de los niveles de gobierno.

Por otro lado, Angulo (2016). *Propuesta de un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal en el área administrativa de UPAO- campus Trujillo 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Antenor Orrego, arribando a las siguientes conclusiones: luego de haber realizado el diagnóstico de la comunicación interna donde según los resultados debe darse mayor relevancia a la información, conocimiento, valores, normas, confianza, fluidez, y reglamentos para mejorar la comunicación dentro del área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Mientras que el nivel de comunicación informal es medio, ya que se encontraron deficiencias en los aspectos siguientes, cambio de turno, rotación de personal y nuevas incorporaciones, por lo tanto, dichos datos deberán ser aplicados dentro del plan de comunicación propuesto.

En este apartado es necesario mencionar, que los lineamientos donde se asienta el Plan de Comunicación Interna, cuenta con las siguientes etapas: visión, toma de decisiones, respaldo, acciones, tecnologías nuevas, aprovechamiento y la optimización de la comunicación existente dentro de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por lo tanto, a nivel local las autoridades del Hospital Regional de Cajamarca en su afán permanente de prestar servicios cada vez más eficientes y de calidad; es por ello que en el análisis interno se encuentran frente al problema de que los recursos humanos con que se cuenta en las instituciones de salud no son los adecuados; y, la información que se maneja no es procesada en el momento oportuno, lo cual no permite desarrollar un trabajo eficiente y efectivo, ni tomar decisiones asertivas.

El objeto de estudio, es el Hospital Regional Docente de Cajamarca, que pertenece al sistema Seguro Integral de Salud (SIS), cuenta en su estructura orgánica con diez oficinas las cuales son: de Control Institucional, de Capacitación, de Comunicaciones, de Estadística, de Administración, de Seguros, de Planteamiento Estratégico, de Asesoría Jurídica, de Epidemiología y de Gestión de Calidad; asimismo cuenta con doce departamentos: de medicina, de cirugía, de pediatría, de gineco – obstetricia, de estomatología, de enfermería, de emergencia, de medicina física y rehabilitación, de patología, de diagnóstico por imágenes, y de apoyo y tratamiento, que están encargadas de gestionar todo el potencial humano para el logro de los principales objetivos estratégicos y funcionales de la institución.

Con respecto a lo anteriormente mencionado, los puntos a tratar para garantizar la atención de calidad, es que algunos trabajadores se resisten al cambio en su modalidad de trabajo para promover la atención eficiente y eficaz, y en este aspecto hace que los nuevos programas que se implementan como la simplificación en la obtención de citas no se aplique de forma eficaz, esta actitud

de algunos de los trabajadores hace que se generen insatisfacciones de los usuarios que acceden al servicio en el Hospital Regional de Cajamarca.

Para otorgarle consistencia teórica para el desarrollo de la investigación y fundamentación científica, podemos decir desde la teoría de la comunicación, se menciona que la comunicación es un término complejo y con muchos significados algunos expertos sugieren algunas definiciones para la comunicación: **El psicoanalista francés Didier Anzieu (1971)** precisa que la comunicación es un conjunto de procesos físicos y psicológicos entre una o varias personas, donde fácilmente se puede identificar al emisor y/o emisores o receptor y/o receptores, que tienen como objeto de alcanzar determinados objetivos. Por su parte, Mailhhiot (1975) entiende a la comunicación como un acto humano que se relaciona al contacto psicológico entre dos o más personas. Y para llevar a cabo esta acción, no solo basta que los individuos tengan deseos de comunicarse es decir se hablen, se entiendan o se comprendan, sino que entre ellos existirá comunicación desde que logren encontrarse.

Asimismo, Monte (1979) precisa que la comunicación ocurre cuando existe una interacción entre dos polos de la estructura social, en base a la ley de bivalencia, donde todo transmisor puede ser receptor o viceversa, considerando la correspondencia entre mensajes como posibilidad de retorno en base al índice de comunicabilidad.

De acuerdo a Garrido (2000) explica los estilos de comunicación que se maneja en toda organización al momento de transmitir un mensaje. “Su relación destaca en la función del mismo lenguaje verbal, las creencias y otras características empleadas en la misma comunicación por los distintos interlocutores, según el autor podemos encontrar diferentes tipos de estilo en la comunicación así como: Estilo agresivo, estilo pasivo, y estilo asertivo.

Por su parte, Ongallo (2007) precisa que el propósito de la comunicación interna en las empresas permite alinear esfuerzos entre sus integrantes. “Esta constituye, también a elementos centrales para organizar las relaciones entre los distintos departamentos y áreas de la misma organización”.

Siguiendo con lo mencionado anteriormente, la comunicación interna de una organización se puede definir al mismo intercambio planificado de los mensajes

dentro del seno de una organización, según Noguera (2004), esta también se puede enfocar como un instrumento de gestión de los Recursos Humanos, la cual se incorporaría en el contexto de las políticas de personal.

De acuerdo a lo que dice Noguera (2004), la comunicación puede tener varias clasificaciones, según su categoría de interacción, estas son: Comunicación directa: Esta se enfoca y desarrollada entre el emisor y el receptor de forma personal, cara a cara; Comunicación indirecta: Es aquella que basándose en la misma comunicación se realiza a través de una herramienta o el mismo medio o canal, ya que el emisor y el receptor no están en el mismo espacio.

Ante esta problemática Katz y Khan (1986) plantean que la comunicación es una función inevitable a la vida de la organización, la cual está compuesta por un tejido social o individuos que forman parte de un sistema. Con esta afirmación podemos comprobar que los resultados a una comunicación efectiva se pueden lograr en el Hospital Regional de Cajamarca, comprendiendo al proceso comunicativo como vital para la consecución de objetivos.

Otra definición que sustenta al aporte de esta investigación es la de Lucas Marin (1997) que describe a “la comunicación como el cemento que mantiene unidas a las unidades de una organización”. Y refuerza Luis Puchol (1997) que “esta es el alma o el sistema nervioso de la empresa”. Con estas afirmaciones, se toma en cuenta que las instituciones como los centros de salud público deberían tener un vínculo a través de un sistema de comunicación o recurso que permita gestionar y optimizar sus servicios.

Por lo tanto, el plan de comunicación interna está formado por todas aquellas estrategias y acciones que se pondrán en marcha durante un periodo de tiempo determinado para cumplir con una serie de objetivos previamente marcados por la dirección y que están integrados dentro de la estrategia global de la empresa (Khouss, 2014).

Con respecto a la calidad del servicio en salud, se entiende como brindar salud a los conciudadanos para lo cual se necesitan un conjunto de acciones que busquen aliviarlas tanto físicamente como satisfacción de necesidades emocionales y necesidad de comodidad, para lo cual influye mucho el desempeño del personal administrativo, el tratamiento de especialistas que los trabajadores requieren, el

significado integral que es servir y relacionarse con los demás con amabilidad, responsabilidad, higiene y ética profesional utilizando tecnología adecuada entre otros (Abadi, 2004)

Según Abadi (2004), los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser: Satisfacción íntegra del cliente, mejoramiento continuo del servicio, y prestar un servicio eficaz.

Con respecto a las dimensiones de esta variable, el modelo desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con financiado por del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL es la más usada de las metodologías para determinar la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Elementos concretos: Constituye las instalaciones, mobiliario y equipo humano, los cuales deben estar de acuerdo a las necesidades y ser de lo mejor posible, así como el equipo humano debe estar vestido y presentado de acuerdo a las posibilidades de cada organización (Zeithman & Bitner, 2002). De igual forma, definen elementos tangibles: a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad. Fiabilidad, personal fiable y correcto; veracidad y honestidad en el desempeño de sus funciones. Para lograr una definición de fiabilidad, tengo a bien aportar el siguiente concepto: La fiabilidad en cuanto a la prestación de un servicio, tiene que ver directamente con la certeza que proporcione el mismo para poder hacer uso de él, es decir deberá ser confiable así como tendremos que saber que responderá siempre del mismo modo. Capacidad de respuesta, disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores somos muy exigentes con este punto. Pues, para mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar la permanencia y fidelidad de los clientes actuales. El incumplir con los plazos o no hacer caso a las preguntas puede aumentar de modo directo la insatisfacción de los trabajadores con el proporcionador del servicio; lo cual llevará a los mismos a empezar por investigar a los servicios de otros (competencia). Cuando un ente o

empresa tiene como prioridad fomentar la capacidad de respuesta en sus clientes tendremos que dichos clientes aumentaran y por ende dejaran de lado el hecho o la posibilidad de investigar a la competencia. Seguridad, es la certeza de que en el servicio no existan peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. Por su parte, González (2015), precisa que la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente. La seguridad tiene que ver con las prevenciones y acciones que se han tenido en cuenta en caso de contingencias, sobre todo el modo y forma en la que se trabajará para mantener el equilibrio en el entorno donde se brinde el servicio. Empatía, la empatía es un valor para que se pueda realizar debe tenerse en cuenta lo siguiente: La calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. No dejando de lado que dicho valor también desempeña funciones de motivación e información pues se encuentra dirigida y tiene directa relación con las necesidades de otras personas, puesto que nos permite obtener información de cuan valioso es el bienestar de los demás

Así también debemos indicar que, la empatía es un valor del ser humano que brinda la capacidad de ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo.

Con respecto a los paradigmas de la investigación, se puede mencionar a la teoría crítica, este paradigma se contextualiza en la práctica de la investigación que se caracteriza por la acción y reflexión, implicando que el investigador busque y genere un cambio en un determinado contexto social, todo ello en base a la participación, intervención y colaboración de la reflexión crítica en la acción (Ricoy, 2006).

Según Escudero (1987) lo que caracteriza mayoritariamente al paradigma crítico son: poseer una visión de la realidad sea de forma holística como dialéctica, la relación del investigador con el fenómeno de la investigación sabiendo que los sujetos que participan en el propósito de investigación tienen que estar comprometidos por el cambio social, el proceso de investigación se genera en la acción, la búsqueda de la información basada en la realidad.

Es menester hacer mención, que los paradigmas en la presente investigación, se presentan teniendo en cuenta lo mencionado por Piñero & Rivera (2012), donde menciona que el paradigma se relaciona directamente con la cosmovisión, dicho término se ha utilizado para describir un conjunto de creencias, valores y experiencias que inciden en la visión que el sujeto percibe la realidad y en la forma como responde ante la misma. En este orden considerando lo establecido por Guba (1994) donde menciona que la clasificación de los paradigmas evidencia en el positivismo, pospositivismo, interpretativo y sociocrítico.

Es por ello, que la presente investigación se centra en determinar el paradigma positivista donde se tienen como propósito central contrastar la hipótesis mediante métodos estadísticos o establecer valores métricos para analizar cada una de las presentes variables. De igual forma, el post positivismo manifestado por Flores (2004) evidencia que las realidades existen pero no pueden ser aprehendidas, por lo tanto podría ser aprendidas de forma no completa. Es por ello, que siguiendo a Guba & Lincoln (1994), tanto el paradigma positivista como el post positivista tiene incidencia en las investigaciones de naturaleza cuantitativa, porque la finalidad de estas se centra en dar explicaciones a cerca de fenómenos estudiados para que pueda ser predecidos o controlados.

En definitiva, el trabajo de investigación busca relacionar la comunicación interna con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019, con la finalidad de buscar una mejora en la atención y lograr un ambiente organizacional y comunicativo en el Hospital Regional de Cajamarca, teniendo en cuenta los 12 departamentos dedicados a la atención específica del usuario.

Con lo descrito anteriormente se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019?

El presente trabajo de investigación se justifica, porque luego de haber realizado, un sencillo sondeo en base a la observación de la realidad, el autor, ha podido determinar que, el tipo de servicio de salud que se brinda en el Hospital Regional de Cajamarca, no es óptimo, pues, muy por el contrario el mismo adolece de muchas deficiencias, las mismas que van desde el trato poco empático que

brindan los agentes de salud, hasta la evidente deficiencia en el clima organizacional por la que atraviesan los miembros de las oficinas administrativas y operativas del mismo, lo cual conlleva a tener que brindar malos tratos a los usuarios alejándose cada vez más de la naturaleza y objetivo de la existencia de centros de salud y hospitales.

Para la mejora del trato y atención a los usuarios del servicio de salud, a partir de la vinculación directa entre las variables de estudio, se recomendará un plan estratégico institucional orientada a la comunicación interna y la calidad del servicio que se encuentra orientada a la mejora inmediata de esta lo cual repercutirá de modo directo en el tipo de atención que se le brinde a los usuarios del Hospital Regional de Cajamarca, mejorándolo y optimizando las capacidades de los miembros de dicho hospital, teniendo como problema principal, ¿cuál es la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019?

Ante ello se plantea como hipótesis de investigación:

Hi: Existe relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019.

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019.

Es fundamental referenciar que el objetivo general de nuestra investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019. Así mismo, consideramos los objetivos específicos: 1. Identificar los niveles de la comunicación interna en el Hospital Regional de Cajamarca. 2. Identificar los niveles de la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca. 3. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión seguridad de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 4. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión respeto al usuario de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 5. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión información completa de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 6. Determinar la relación entre la comunicación interna y la

dimensión trabajo en equipo de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 7. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión participación social de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 8. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión satisfacción al usuario de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca

II. MÉTODO

El método aplicado en el proceso de investigación es el método cuantitativo, porque se utiliza la numeración para investigar, analizar y comprobar la información como datos, este tipo de investigación se produce mediante una causa y un efecto de las variables y del objeto de investigación, siendo unos de los métodos más conocidos y que ha sido utilizados en las diversas ciencias.

Asimismo, los métodos de investigación aplicados fueron el descriptivo, y deductivo:

En el método descriptivo se expone y define el problema de investigación, este método se ha utilizado en la parte inicial de la investigación, así como en toda la estructura teórica a lo largo de todo el trabajo de investigación.

Según Bacon (1997) el método deductivo considera que la conclusión se encuentra en las premisas, siendo así, las conclusiones siguen la relación de las premisas, por lo tanto, si las premisas son verdaderas las conclusiones también lo serán.

Según, Bacon (1997), el método deductivo es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.

El método deductivo se utilizó en la inferencia de la ley general, por lo tanto, este método puede dividirse en método deductivo directa de conclusiones inmediata (se obtiene el juicio de una sola premisa) y el método deductivo indirecto.

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de estudio

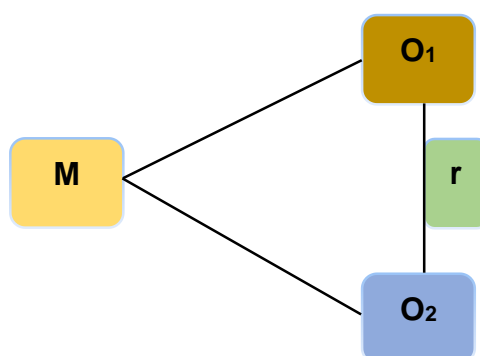
Mi tesis es no experimental, porque no existe una manipulación de las variables de estudio, y se observa los fenómenos de investigación en un ambiente natural que posteriormente serán analizados (Hernández et al, 2010), en razón a que ésta se orienta a determinar si existe relación entre la

comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019. De forma específica, la presente investigación teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y su contrastación, la metodología a emplearse en la correlacional, por lo que se pretenderá buscar el grado de relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca.

2.1.2 Diseño de Investigación

El presente diseño de investigación es transeccional porque busca establecer la relación entre las variables que se miden en la muestra en un solo momento del tiempo.

Según Hernández et al. (2010) manifiesta que no se manipularan intencionalmente las variables de estudio, por lo que se tendrá que observar los fenómenos para poder analizarlos posteriormente, por lo que la representación del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra (Servidores Públicos del Hospital Regional de Cajamarca)

O₁ : Observación de la variable 1º: Comunicación Interna.

O₂ : Observación de la variable 2º: Calidad de servicio.

r : Relación de las variables.

2.2. Operacionalización de las variables:

2.2.1. Variables:

Variable 1: Comunicación interna.

Andreu (2016, p. 124), menciona que la comunicación interna es un recurso que permite alcanzar los objetivos de la empresa, organización o entidad. Por lo tanto, la comunicación interna es un medio o una herramienta que permite desarrollar nuevas competencias que suponen un vínculo que une a los trabajadores o servidores con las organizaciones o instituciones.

Variable 2: Calidad del Servicio en la Atención Médica.

La calidad del servicio en salud, se entiende como brindar salud a los conciudadanos para lo cual se necesitan un conjunto de acciones que busquen aliviarlas tanto físicamente como satisfacción de necesidades emocionales y necesidad de comodidad, para lo cual influye mucho el desempeño del personal administrativo, el tratamiento de especialistas que los trabajadores requieren, el significado integral que es servir y relacionarse con los demás con amabilidad, responsabilidad, higiene y ética profesional utilizando tecnología adecuada entre otros (Abadi, 2004, p. 65)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Comunicación interna	<p>Es la forma que tiene dentro de una organización para concretar una idea o función específica (Garrido, 2004)</p> <p>Por su parte, Andreu (2016), menciona que la comunicación interna es un recurso que permite alcanzar los objetivos de la empresa, organización o entidad. Por lo tanto, la comunicación interna es un medio o una herramienta que permite desarrollar nuevas competencias que suponen un vínculo que une a los trabajadores o servidores con las organizaciones o instituciones.</p>	<p>Es el nivel de medición global de la variable comunicación interna y de cada una de sus dimensiones: Organización interna, Conocimiento de los usuarios, Accesibilidad, Vínculo con la entidad, Efectividad en sus funciones, Orgullo dentro de la entidad, Identidad con la entidad</p> <p>Para medirlo se aplicó un cuestionario de 24 ítems.</p> <p>Los intervalos de la escala son:</p> <p>Deficiente: 24 - 55</p> <p>Regular: 56– 88</p> <p>Buena: 89-120</p>	Organización Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la atención - Plan estratégico y plan operativo de su institución aprobados en su PEI la mejora de la atención. - Logro de resultados del equipo responsable como política institucional. - Proceso del sistema de gestión de la calidad. - Certificación del sistema de gestión de la calidad para los procesos de atención al público usuario. 	<p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
			Conocimiento de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de la población usuaria - Se identifican, diferencian y segmentan a los justiciables según perfil de cada grupo. - Población usuaria vulnerable. 	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención a la población usuaria de mayor afluencia. - Portal institucional actualizado. - Campañas de promoción. - Identificación del usuario según su necesidad. 	

			Vínculo con la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de información de manera gratuita - Directivas para mejorar el rango, contenido y calidad de la información - Acceso a la información y gestión del conocimiento 	
			Efectividad en sus funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Portal institucional que permite hacer los trámites y las consultas en línea. - Formatos accesibles y gratuitos para los usuarios. - Normas que aprueban procedimientos simplificados de trámites. - Sistema de gestión de colas en las mesas de partes. 	
			Orgullo dentro de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos y métodos para la atención personalizada - Capacitación al personal conforme a la Ley 28683, Ley de trato preferente y equitativo. 	
			Identidad con la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Perfiles de competencias genéricas - Perfiles de competencias específicas - Evaluación del personal. 	

Calidad del Servicio	La calidad del servicio en salud, se entiende como brindar salud a los conciudadanos para lo cual se necesitan un conjunto de acciones que busquen aliviarlas tanto físicamente como satisfacción de necesidades emocionales y necesidad de comodidad, para lo cual influye mucho el desempeño del personal administrativo, el tratamiento de especialistas que los trabajadores requieren, el significado integral que es servir y relacionarse con los demás con amabilidad, responsabilidad, higiene y ética profesional utilizando tecnología adecuada entre otros (Abadi, 2004)	El Hospital Regional de Cajamarca brinda el servicio de salud a todos los ciudadanos, donde dicho servicio no depende de una sola persona sino de la organización jerárquica de diversidad de persona, es por ello, que se pretende determinar la calidad de la atención en el servicio de la salud y la satisfacción de los usuarios Para medirlo se aplicó un cuestionario de 23 ítems. Los intervalos de la escala son: Deficiente: 23 - 53 Regular: 54– 84 Buena: 85-115	Seguridad	Cumplimiento con las normas de seguridad - Infraestructura adecuada - Verificación de la seguridad - Seguridad permanente	Ordinal de tipo Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Respeto al usuario	- Identificación del público objetivo - Atención de acuerdo a las necesidades - Seguimiento de cada público objetivo - Revisión de frecuencia de atención	
			Información completa	- Diseño de alternativas de productos de comunicación. - Identificación del público objetivo que requiere los servicios de salud - Entrega de información necesaria - Plan de atención a los usuarios - Plan de comunicación según el público objetivo.	

			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Participación del equipo - Se ajusta a los valores de la entidad - Distinción entre puesto de trabajo y responsabilidades - Cumplimiento de funciones 	
			Participación social	-Determinación de prioridades, elaboración y evaluación participativa del plan local de salud.	

			<p>Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema y base de datos para registrar los resultados e impactos de las actividades realizadas por la entidad. - Medición, análisis y auditoria de la información a través de un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a la ciudadanía. - Encuestas periódicas, cuestionarios, para medir la satisfacción de los usuarios - Auditorías internas y externas sobre la información brindada. - Creación de confianza en la población usuaria. 	
--	--	--	--	---	--

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Dada la naturaleza de la presente investigación la población de estudio está conformada de la siguiente manera:

Se tendrá en cuenta a la totalidad del personal que trabaja en los 12 departamentos del Hospital Regional de Cajamarca

Tabla 1

Distribución de la población de médicos competentes dentro del Hospital Regional de Cajamarca

NIVEL	MÉDICOS		Total
	Hombres	Mujeres	
Jefe	7	5	12
Sub Jefe	6	6	12
Administrativo	18	12	30
TOTAL	31	23	54

Fuente: Registros de personal del Hospital Regional de Cajamarca

2.3.2. Muestra

Se tendrá en cuenta por conveniencia a los responsables de cada departamento (Jefe de Departamento, y Sub Jefe del Departamento) que ascienden a 54 médicos que se encuentra a cargo de seguir con los lineamientos específicos y políticas del Hospital Regional de Cajamarca

2.3.3. Criterios de inclusión

Responsables en la atención a los usuarios de cada servicio de los diferentes departamentos médicos del Hospital Regional de Cajamarca.

2.3.4. Marco muestral

Para nuestro estudio el marco muestral lo conforma el listado de jefes y sub jefes de los departamentos médicos del Hospital Regional de Cajamarca, ubicando la información en los datos proporcionados por la entidad.

2.3.5. La validez de los instrumentos de recolección de datos.

Fue realizado por el juicio de cinco expertos (as) de investigación del área de la Gestión Pública:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Dra. Elka Esther Acosta Enríquez.

Mg. Jean Carlos Ecurra Lagos.

Mg. Rafael Aldave Herrera.

Mg. Gesell Edinson Méndez Ibáñez.

2.3.6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

El cuestionario fue sometido a una prueba piloto de observación de 20 médicos y se determinó la confiabilidad utilizando la prueba del coeficiente de cronbach, siendo calculado mediante la varianza de ítems y la del puntaje total, que se procesó mediante el software estadístico SPSS V21.

Para el cuestionario relacionado con la comunicación interna y la calidad del servicio hace referencia al valor del Alfa de Cronbach de 0.95 que corresponde al nivel excelente.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

En una investigación cuantitativa, se pretende recoger datos para analizarlos y obtener respuestas al problema de investigación, comprobando la hipótesis y a través de la medición numérica, y la revisión documentaria mediante la interpretación respectiva que estable como técnicas las siguientes:

- **La encuesta.** Permite la obtención de valores numéricos de las variables de estudio, con la finalidad de describir e interpretar el problema de investigación
- **Revisión documental.** Nos permite observar de forma complementaria el comportamiento de la presente investigación que se orienta a la obtención del conocimiento en base a la documentación revisada del Hospital Regional de Cajamarca.

2.4.2. Instrumentos

- **El cuestionario**, es un conjunto de preguntas cerradas que se aplicó a la muestra de investigación, que estaba compuesta por 54 médicos, recopilando información de las variables del presente estudio: Comunicación Interna y calidad en la atención al servicio de salud.

El cuestionario referido a la variable 1, sobre la comunicación interna, consta de 7 dimensiones: organización interna, conocimiento de los usuarios, accesibilidad, vínculo con la entidad, efectividad en sus funciones, orgullo e identidad. Cada dimensión cuenta con enunciados, haciendo un total de 24 ítems.

El cuestionario referido a la variable 2, sobre la calidad del servicio, comprende 6 dimensiones: seguridad, respeto al usuario, información completa, trabajo en equipo, participación social, satisfacción del usuario. Cada dimensión cuenta con enunciados, haciendo un total de 23 ítems.

- **Registro de análisis**, se realizó el análisis documental a los documentos de gestión existente en el Hospital Regional de Cajamarca, revisando los documentos que reúnen información sobre atención de calidad.

2.5. Procedimiento

Teniendo en cuenta lo planteado por Bernal (2009), la recolección de los datos son el medio a través del cual se comprueba la hipótesis de estudio, se responde a la interrogante de la investigación y se logra determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos de investigación. El procedimiento es el siguiente:

1º La identificación de las fuentes de donde se obtuvo los datos. Estos fueron proporcionados por el personal del Hospital Regional de Cajamarca.

2º La localización de las fuentes. Los servidores del Hospital Regional de Cajamarca de la muestra fueron seleccionados en base a la conveniencia, aquellos que se encuentran en posición de dirigir y tomar decisiones.

3º Las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Implicó determinar el instrumento a utilizar, y realizar la prueba de confiabilidad para determinar la validez y objetividad.

4° La preparación y presentación de los datos recolectados. Se realizó en base a la tabulación respectiva de los resultados, teniendo en cuenta las tablas y los gráficos correspondientes, procediéndose posteriormente a su análisis e interpretación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se emplearon los métodos de la Estadística Descriptiva, al respecto Rodríguez (2010) señala que tiene como objetivo fundamental procesar, resumir y analizar un conjunto de datos obtenidos de las variables estudiadas.

La información presentada tuvo que ordenarse de acuerdo a las dimensiones de cada una de las variables de estudio, teniendo en cuenta las tablas y gráficos de barras con su respectiva interpretación, determinando la frecuencia absoluta y relativa como el promedio y media aritmética.

Asimismo, se utilizó la estadística inferencial, donde Rodríguez (2010) manifiesta que la estadística inferencial generaliza todas las cualidades de una muestra teniendo en cuenta los modelos matemáticos, estimando parámetros y comprobando la hipótesis en base a la distribución de la muestra.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de Pearson procesando la prueba de Kolmogorov Smirnov, todos los datos fueron obtenidos mediante el software SPSS (versión 21.0).

Los métodos que se utilizó para nuestro análisis de datos son los siguientes:

a) Estadística descriptiva:

- Matriz de base de datos sobre la comunicación interna y la calidad del servicio
- Elaboración de tablas de frecuencia
- Realización de gráficos estadísticos
- Coeficiente de correlación de Pearson

Se aplicó para determinar el grado de relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca.

2.7. Aspectos éticos

- Confidencialidad: la información obtenida será utilizada únicamente para el presente trabajo de investigación
- Libre participación: se motivó a los ciudadanos sobre la importancia de la investigación, más no se ejerció ningún tipo de presión
- Anonimidad: se tuvo en cuenta desde el inicio de la investigación

Asimismo, se respetaron los resultados obtenidos de la muestra, la discusión y las conclusiones fueron hechas en base a la información obtenida

Se realizaron las citas bibliográficas correspondientes.

III. RESULTADOS

Los presentes resultados fueron analizados en función a las partes específicas de la metodología como los objetivos y la hipótesis de estudio, utilizando para la correlación de coeficiente de Pearson, todo ello con el propósito de determinar si existe la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio de salud del Hospital Regional de Cajamarca. Para recabar dicha información se aplicó un cuestionario donde se establecen las dimensiones de cada una de las variables de estudio, por lo que la presentación y análisis de resultados se hacen en base a las tablas y figuras estadísticas. Todos los datos fueron tomados luego de aplicar el cuestionario a la muestra de 54 médicos del Hospital de Cajamarca, se presentan en las tablas N° 02 respectivamente.

3.1. Descripción de resultados de los niveles de la comunicación interna y el servicio de salud de calidad en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

Tabla 2

Comparación de los puntajes obtenidos de la comunicación interna y el servicio de salud de calidad en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

NIVELES	Comunicación Interna		Servicio de Salud	
	F	%	F	%
Deficiente	15	27.78	17	31.48
Regular	28	51.85	28	51.85
Buena	11	20.37	9	16.67
TOTAL	54	100	54	100

Fuente: Tabla 13 y Tabla 14 (Anexo N° 03 y 04)

Interpretación:

Según la Tabla 2, se evidencia que el nivel que predomina en la variable Comunicación Interna, es el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos), seguido del nivel deficiente con un 27.78 % (15 médicos) mientras que el 20.37 % (11 médicos) se encuentran en el nivel bueno. Algo similar ocurre con la variable servicio de salud en la que predomina el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos) seguido del nivel deficiente con un 31.48 % (17 médicos) mientras que el 16.67% (9 médicos) se encuentran en el nivel bueno.

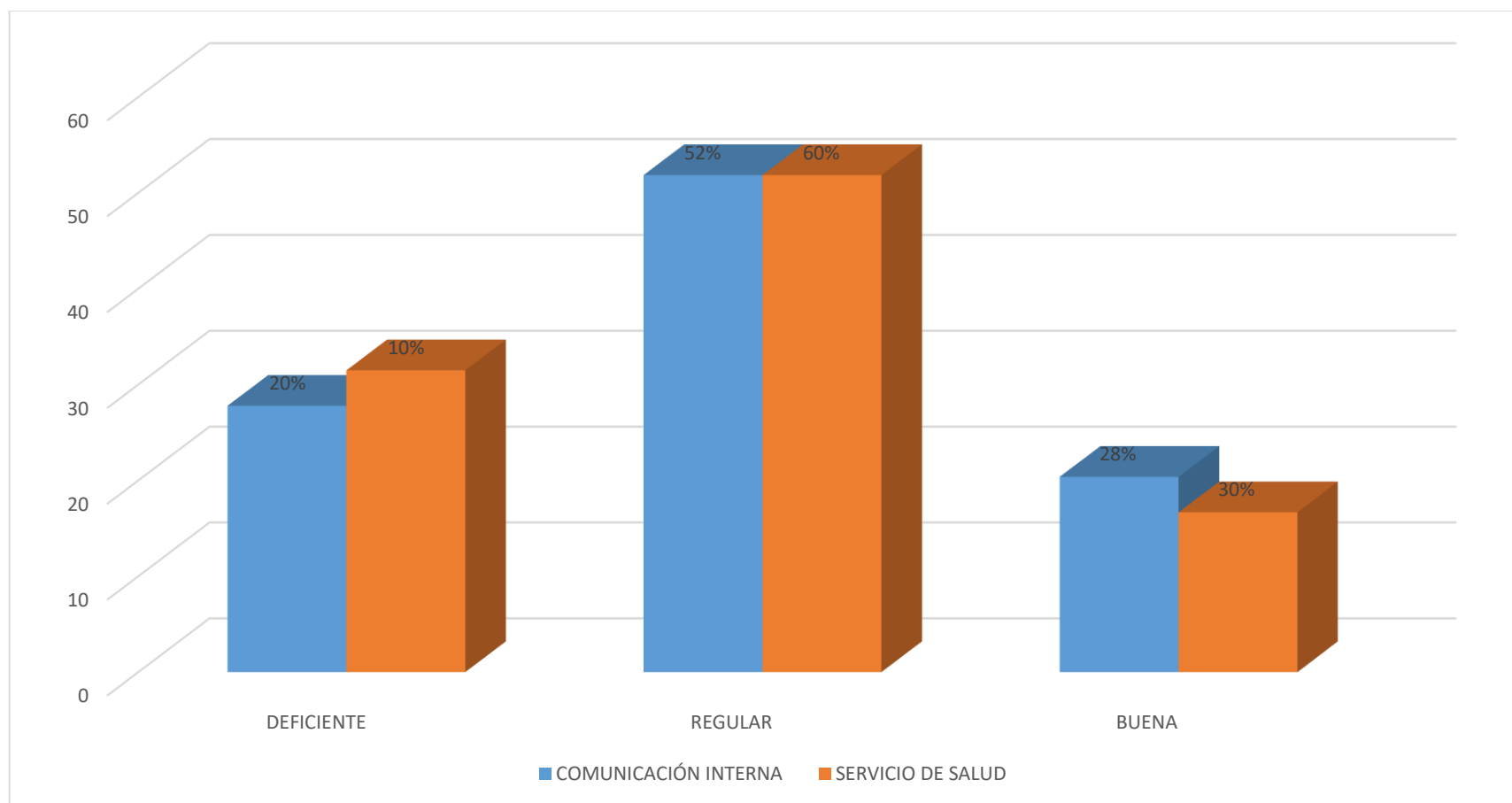


Figura 1.

Niveles de la comunicación interna y el servicio de salud de calidad en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

3.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la comunicación interna: organización interna, conocimiento de los usuarios, accesibilidad, vínculo con la entidad, efectividad en sus funciones, orgullo dentro de la entidad, e identidad con la entidad

Tabla 3

Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la comunicación interna de los funcionarios en el Hospital Regional de Cajamarca

NIVELES	Organización interna		Conocimiento de los usuarios		Accesibilidad		Vínculo con la entidad		Efectividad en sus funciones		Orgullo dentro de la entidad		Identidad con la entidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	15	27.78	18	33.33	16	29.63	17	31.48	10	18.52	12	22.22	13	24.07
Regular	15	27.78	24	44.44	12	22.22	14	25.93	13	24.07	14	25.93	14	25.93
Bueno	24	44.44	12	22.22	26	48.15	23	42.59	31	57.41	28	51.85	27	50.00
TOTAL	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100

Fuente: Tabla 13 y Tabla 14 (Anexo N° 03 y 04)

Interpretación:

Según la Tabla 3 se observa que de los niveles de la organización interna predomina el nivel bueno con un 44.44 % (24 médicos). Así mismo de los niveles de la dimensión conocimiento de los usuarios predomina el nivel regular con un 44.44 % (24 médicos). De igual forma de los niveles de la dimensión accesibilidad se evidencia que impera el nivel bueno con un 48.1 % (26 médicos). También se evidencia que de los niveles de la dimensión vínculo con la entidad prevalece el nivel bueno con un 42.59 % (23 médicos). Por otro lado, tenemos que de la dimensión efectividad en sus funciones prevalece el nivel bueno con 57.41 % (31 médicos), asimismo con respecto al orgullo dentro de la entidad con 51.85% (28 médicos), y en la dimensión identidad con la entidad prevalece el nivel bueno con 50 % (27 médicos).

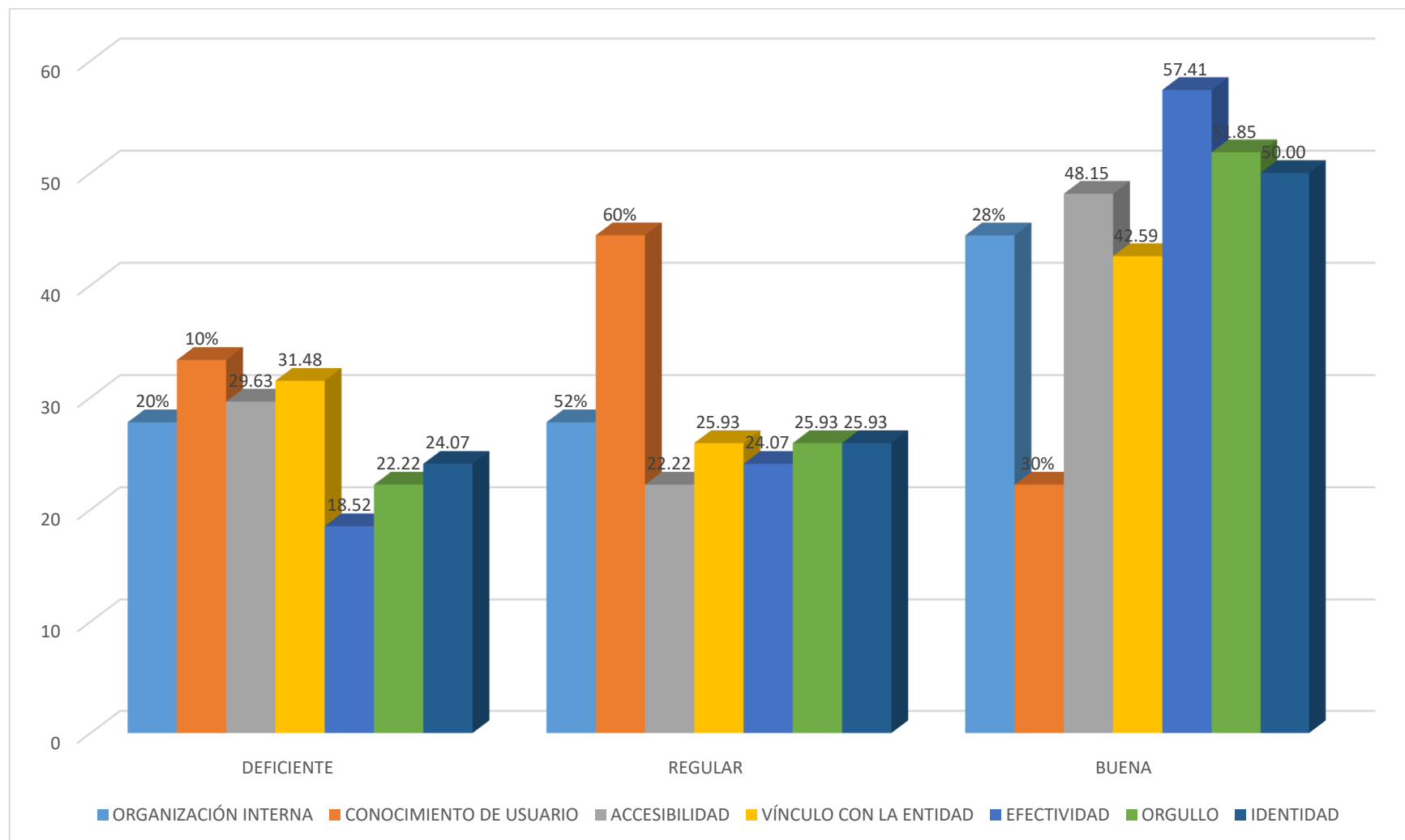


Figura 2.
Niveles de las dimensiones de la comunicación interna de los funcionarios en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

3.3. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio: seguridad, respeto al usuario, información completa, trabajo en equipo, participación social y satisfacción del usuario.

Tabla 4:

Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

NIVELES	Seguridad		Respeto al usuario		Información completa		Trabajo en equipo		Participación social		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	9	16.67	10	18.52	11	20.37	11	20.37	9	16.67	10	18.52
Regular	11	20.37	13	24.07	14	25.93	11	20.37	12	22.22	12	22.22
Bueno	34	62.96	31	57.41	29	53.70	32	59.26	33	61.11	32	59.26
TOTAL	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100

Fuente: Tabla 13 y Tabla 14 (Anexo N° 03 y 04)

Interpretación:

Según la Tabla 4 se observa que de los niveles de la calidad del servicio predomina el nivel bueno con un 62.92 % (34 médicos). Así mismo de los niveles de la dimensión seguridad predomina el nivel bueno con un 62.92 % (34 médicos). De igual forma de los niveles de la dimensión respeto al usuario se evidencia que impera el nivel bueno con un 57.41 % (31 médicos). También se evidencia que de los niveles de la dimensión información completa prevalece el nivel bueno con un 53.7 % (29 médicos). Por otro lado, tenemos que de la dimensión trabajo en equipo prevalece el nivel bueno con 59.26 % (32 médicos), asimismo con respecto a la participación social prevalece en el nivel bueno con 61.11% (33 médicos), y en la dimensión satisfacción del usuario prevalece el nivel bueno con 59.26 % (32 médicos).

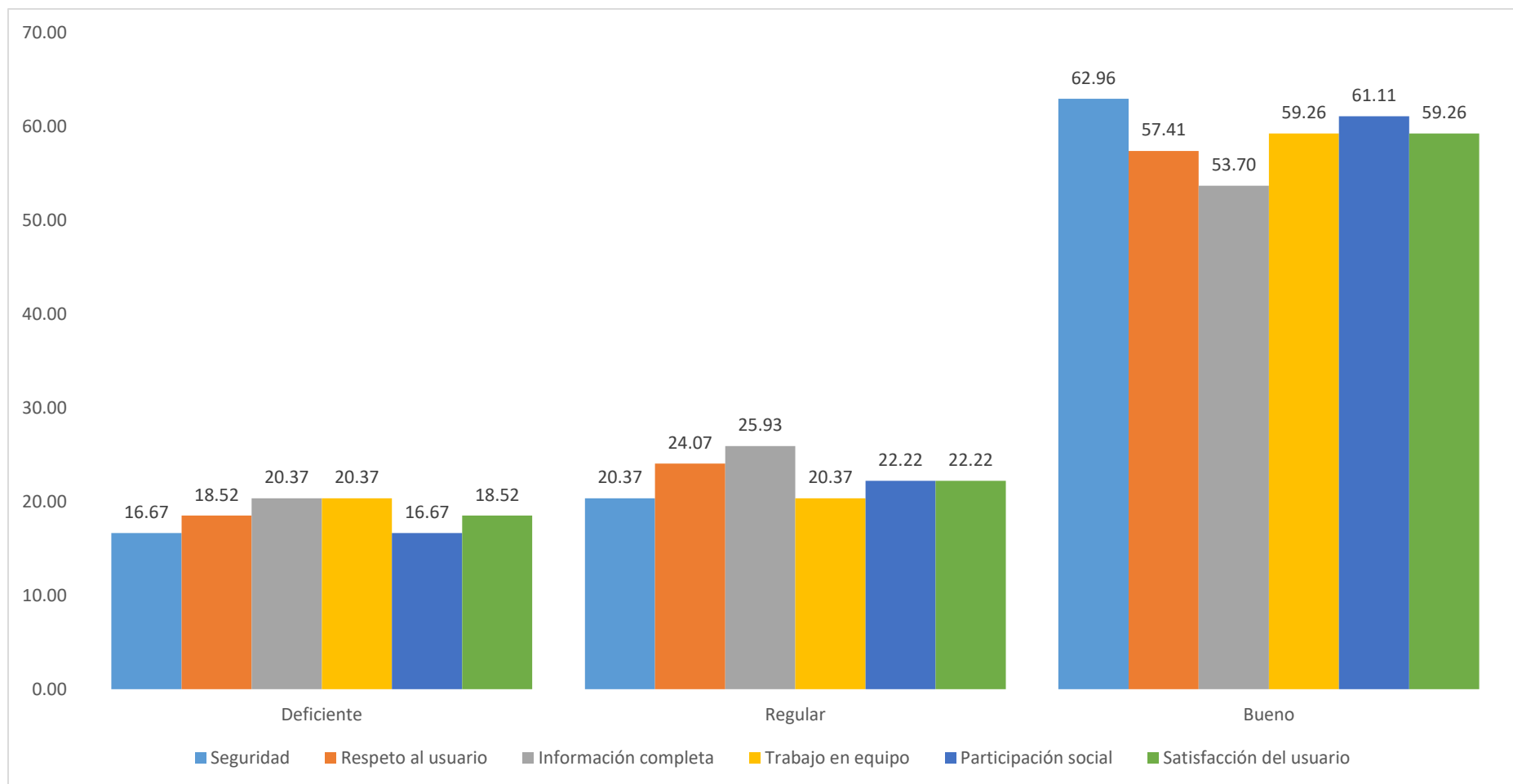


Figura 3.

Niveles de las dimensiones de dimensiones de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

3.4. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla 5:

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la comunicación interna y sus dimensiones y la calidad del servicio de salud en el Hospital Regional de Cajamarca, a la distribución normal.

	Comunicación Interna	Calidad del servicio de salud	Dimensión: Organización interna	Dimensión: Conocimiento de los usuarios	Dimensión: Accesibilidad	Dimensión Vínculo	Dimensión Efectividad	Dimensión Orgullo	Dimensión Identidad
N	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Media	77,10	101,96	21,56	18,06	17,95	20,52	21,32	20,19	21,25
Desviación normales ^{a,b} típica	17,967	19,333	5,422	4,959	4,770	5,422	4,378	4,567	5,102
Absoluta	,092	,100	,102	,101	,100	,101	,098	,100	,099
Diferencias más extremas									
Positiva	,080	,100	,100	,101	,063	,100	,099	,100	,102
Negativa	-,092	-,083	-,102	-,065	-,100	-,102	-,094	-,102	-,093
Z de Kolmogorov-Smirnov	,650	,711	,722	,715	,709	,718	,723	,717	,719
Sig. asintót. (bilateral)	,792	,694	,674	,686	,696	,798	,735	,698	,645

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Instrumentos aplicados a los funcionarios del Hospital Regional de Cajamarca

Interpretación:

De los resultados vistos en la Tabla 5; se detecta el uso de pruebas paramétricas, al observar valores $p > 0.05$ en la prueba de ajuste a distribución normal de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%. Por tanto, se calculará el coeficiente de correlación Producto Momento Pearson.

3.4.1. Prueba de hipótesis general: Existe relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019.

Tabla 6:

Relación comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

		COMUNICACIÓN INTERNA	CALIDAD DEL SERVICIO
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,356*
	Sig. (bilateral)		,008
	N	54	54
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	,356**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	54	54

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 6, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.356, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor $p\text{-valor}=0.008$ ($p\text{-valor}<0.01$). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento de la medida de la variable calidad del servicio.

3.4.1. Prueba de hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interna y dimensión seguridad de la variable calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 7:

Relación entre la comunicación interna y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca

		COMUNICACIÓN INTERNA	SEGURIDAD
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,199**
	Sig. (bilateral)		,148
	N	54	54
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	,199**	1
	Sig. (bilateral)	,148	
	N	54	54

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 7, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión de seguridad de la variable calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.199, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor $p\text{-valor}=0.148$ ($p\text{-valor}<0.01$). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento en la dimensión de seguridad de la variable calidad del servicio.

H₂: Existe relación significativa entre la comunicación interna y dimensión respeto al usuario de la variable calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 8:

Relación entre la comunicación interna y la dimensión respeto al usuario de la calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca

		COMUNICACIÓN INTERNA	RESPETO AL USUARIO
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,097**
	Sig. (bilateral)		,486
	N	54	54
RESPETO AL USUARIO	Correlación de Pearson	,097**	1
	Sig. (bilateral)	,486	
	N	54	54

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 8, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión de respeto al usuario de la variable calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.097, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor p-valor=0.486 (p-valor<0.01). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento en la dimensión de respeto al usuario de la variable calidad del servicio.

H₃: Existe relación significativa entre la comunicación interna y dimensión información completa de la variable calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 9:

Relación entre la comunicación interna y la dimensión información completa de la calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca

		COMUNICACIÓN INTERNA	INFORMACIÓN COMPLETA
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,019**
	Sig. (bilateral)		,894
	N	54	54
INFORMACIÓN COMPLETA	Correlación de Pearson	,019**	1
	Sig. (bilateral)	,894	
	N	54	54

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 9, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión información completa de la variable calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.009, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor $p\text{-valor}=0.005$ ($p\text{-valor}<0.01$). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento en la dimensión de información completa de la variable calidad del servicio.

H4: Existe relación significativa entre la comunicación interna y dimensión trabajo en equipo de la variable calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 10:

Relación entre la comunicación interna y la dimensión trabajo en equipo de la calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca

		COMUNICACIÓN INTERNA	TRABAJO EN EQUIPO
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,385**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	54	54
TRABAJO EN EQUIPO	Correlación de Pearson	,385**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	54	54

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 10, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión de trabajo en equipo de la variable calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.385, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor $p\text{-valor}=0.004$ ($p\text{-valor}<0.01$). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento en la dimensión trabajo en equipo de la variable calidad del servicio.

H₅: Existe relación significativa entre la comunicación interna y dimensión participación social de la variable calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 11:

Relación entre la comunicación interna y la dimensión participación social de la calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca

		COMUNICACIÓN INTERNA	PARTICIPACIÓN SOCIAL
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,340**
	Sig. (bilateral)		,012
	N	54	54
PARTICIPACIÓN SOCIAL	Correlación de Pearson	,340**	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	54	54

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 11, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión participación social de la variable calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.340, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor $p\text{-valor}=0.012$ ($p\text{-valor}<0.01$). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento en la dimensión participación social de la variable calidad del servicio.

H₆: Existe relación significativa entre la comunicación interna y dimensión satisfacción del usuario de la variable calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca.

Tabla 12:

Relación entre la comunicación interna y la dimensión satisfacción del usuario de la calidad del servicio en la atención en el Hospital Regional de Cajamarca

		COMUNICACIÓN INTERNA	PARTICIPACIÓN SOCIAL
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,267**
	Sig. (bilateral)		,051
	N	54	54
PARTICIPACIÓN SOCIAL	Correlación de Pearson	,267**	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	54	54

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Según los datos de la Tabla 12, se ha logrado determinar que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión satisfacción del usuario de la variable calidad del servicio de los médicos en el Hospital de Cajamarca – 2019, es de 0.267, esto significa que la relación es directa moderada (significativa), con un valor p-valor=0.05 (p-valor<0.01). Es decir, el aumento de la medida de la variable comunicación interna, implica el aumento en la dimensión satisfacción del usuario de la variable calidad del servicio.

Tabla 13:

Tabla de contingencia entre la comunicación interna y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

COMUNICACIÓN INTERNA		CALIDAD DEL SERVICIO			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Deficiente	Recuento	2	7	3	12
	% del total	4,0%	14,0%	2,0%	20,0%
Regular	Recuento	3	19	6	28
	% del total	6,0%	38,0%	8,0%	52,0%
Buena	Recuento	0	4	10	14
	% del total	,0%	8,0%	20,0%	28,0%
Total	Recuento	5	30	19	54
	% del total	10,0%	60,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Instrumentos aplicados a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Interpretación:

De los resultados en la Tabla 13 de contingencia se observa que 19 (38%) de 54 médicos presentan un nivel regular tanto en la variable comunicación interna como calidad del servicio. Así mismo se evidencia que 10 (20%) de 54 médicos presentan un nivel bueno tanto en la variable comunicación interna como calidad del servicio.

Tabla 14:

Resumen de los valores obtenidos de la relación y prueba de hipótesis de la comunicación interna y las dimensiones de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019

Relación variable1 y variable2	Coefficiente de Correlación Pearson	Probabilidad (p - valor)	Decisión	Significancia
Comunicación interna – calidad de servicio	0.356	0.008	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa
Relación de la variable 1 y las dimensiones de la variable 2				
Comunicación interna – dimensión seguridad	0.199	0.148	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa
Comunicación interna – dimensión respeto al usuario	0.097	0.486	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa
Comunicación interna – dimensión información completa	0.019	0.894	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa
Comunicación interna – dimensión trabajo en equipo	0.385	0.004	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa
Comunicación interna – dimensión participación social	0.340	0.012	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa
Comunicación interna – dimensión satisfacción al usuario	0.267	0.051	Se rechaza la Ho	La relación es altamente significativa

Fuente: Tabla N° 7, 8, 9, 10 y 11

IV. DISCUSION

La comunicación interna dentro de las organizaciones ha sido un factor de relevancia social, donde la intervención de los diversos actores ha permitido que se logre identificar como un elemento de cambio, que en este caso incide de forma directa en la toma de decisiones desde la perspectiva de la calidad. Es por ello, que en el resultado de la Tabla 2, se evidencia que el nivel que predomina en la variable Comunicación Interna, es el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos), seguido del nivel deficiente con un 27.78 % (15 médicos) mientras que el 20.37 % (11 médicos) se encuentran en el nivel bueno. Algo similar ocurre con la variable calidad servicio de salud en la que predomina el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos) seguido del nivel deficiente con un 31.48 % (17 médicos) mientras que el 16.67% (9 médicos) se encuentran en el nivel bueno. Datos que se corroboran, con la investigación realizada por Lozada (2014), donde manifiesta que tanto en las organizaciones como en las instituciones públicas y privadas en base a sus documentos organizativos y normativos logran cumplir sus metas y objetivos teniendo en cuenta la efectividad y eficacia de sus acciones teniendo como base fundamental la comunicación interna, esto implica que se mejore su producción, se elaboren herramientas que maximicen su calidad, se atiendan de forma directa a los usuarios, y se garanticen la protección de sus derechos y efectividad en el servicio prestado.

En el resultado de la Tabla 3 se observa que dentro de los niveles de la comunicación interna tenemos que la dimensión que está en mejor avance es la efectividad en sus funciones porque sumando los resultados tenemos el 57.41 % de bueno y el 24.07 % de regular haciendo un total 81.48 % que significa que la mayor parte de los médicos del Hospital Regional de Cajamarca consideran que la efectividad en sus funciones es primordial dentro de la entidad. De igual forma, podemos decir, que la dimensión que sigue desarrollándose es el orgullo de la entidad porque sumando el 51.85% de bueno y 25.93% regular haríamos un total de 77.78%, que significa que la mayoría de los médicos se siente orgulloso laborando dentro de su entidad, por lo tanto, deben generar un ambiente de comunicación efectiva a partir del conocimiento de sus funciones, así como la identificación con la entidad.

Estos datos pueden ser corroborados, con la investigación realizada por Gutarra (2016) donde menciona que los usuarios del servicio de rehabilitación consideran que la calidad de atención del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios es buena, por lo tanto, están satisfechos por la efectividad en sus funciones y toma de decisiones, en este sentido los resultados serán utilizados para mantener la calidad en la atención, mejorar los aspectos en los cuáles se encontraron fallos, se propongan estrategias de atención y se logre la excelencia en la atención brindada. Por lo tanto, a nivel nacional, se puede comprender que tanto las instituciones y entidades públicas, como los gobiernos subnacional y entidades encargadas de brindar atención primaria como los Centros de Atención como los Hospitales no garantizan de forma efectiva la calidad en los servicios que prestan, evidenciando mayor negligencia en las entidades públicas, donde los servicios prestados no son de calidad, no se miden los resultados, no se garantizan los derechos de los ciudadanos y/o usuarios, y no promueven la interrelación de cada uno de los niveles de gobierno.

En el resultado de la Tabla 4 se observa que de los niveles de la calidad del servicio predomina la dimensión de la seguridad porque sumando el 62.96 % de bueno y el 20.37 % de regular haciendo un total 83.33 % que significa que la mayor parte de los médicos del Hospital Regional de Cajamarca consideran que la seguridad en la atención de los usuarios hace que el servicio de calidad sea eficiente. De igual forma, podemos decir, que la dimensión que sigue desarrollándose es el respeto al usuario porque sumando el 57.41% de bueno y 24.07% regular haríamos un total de 81.48%, que significa que la mayoría de los funcionarios se centra que para garantizar una mejor atención al usuario es necesario mejorar el respeto por los mismos en base a sus necesidades.

Debe comprenderse que la comunicación interna dentro de un centro hospitalario orientado a la toma de decisiones, así como a la atención primaria de pacientes u usuarios debe guiarse por los límites de la competencia y la calidad, es por ello, que lo fundamental de determinar de forma clara y precisa la relación entre dichas variables de estudio y saber si efectivamente a partir de la mejora continua de la comunicación interna se logrará garantizar el servicio de calidad en el Hospital Regional de Cajamarca, los datos obtenidos refieren que se rechace la hipótesis nula (H_0) al nivel de significancia del 5%; por lo que se acepta la hipótesis donde se

indica que entre las variables existe significativa correlación, con un nivel de confianza del 95%. Dichos datos coinciden con la investigación realizada por Córdova Ávila, C (2017), donde se demuestra que si existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Comunicación Interna de una Institución Pública de Lima, año 2016, y en función de los objetivos propuestos en la presente investigación, se pudo establecer la importancia de una buena gestión administrativa ya que ella repercute en una eficiente comunicación interna que el resultado del Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,538 el cual indica que existe relación positiva entre las variables. Por tanto, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del servicio de salud en el Hospital Regional de Cajamarca.

Que, si bien es cierto, no existe un antecedente que relacionen directamente nuestras variables de estudio, pero podemos demostrar que existe una relación entre la comunicación interna y la calidad de servicio de atención del Hospital Regional de Cajamarca.

La importancia de la comunicación interna para alinear a los empleados de una organización, implica, orientar las conductas necesarias para poder alcanzar los objetivos estratégicos de la organización; y, al mismo tiempo, fortalecer aquellos comportamientos que constituyen la identidad los valores corporativos. La ventaja de tener empleados comprometidos, que no sólo conozcan, sino también valoren la propuesta que la organización hace para evitar su rotación y mantenerlos motivados. Es por ello la relevancia de evaluar la comunicación interna en el Hospital Regional de Cajamarca.

En la Tabla 6, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, es de 0.356; esto significa que entre las dos variables, existe una relación significativa, con un p-valor=0.008 ($p\text{-valor}<0.01$), por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.

Según los datos de la Tabla 7, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en el

Hospital Regional de Cajamarca – 2019, es de 0.199; esto significa que existe una relación significativa, con un p-valor=0.148, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación

Según los datos de la Tabla 8, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión respeto al usuario de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, es de 0.097; esto significa que existe una relación significativa, con un p-valor=0.486, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación

Según los datos de la Tabla 9, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión información completa de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, es de 0.019; esto significa que existe una relación significativa, con un p-valor=0.894, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación

Según los datos de la Tabla 10, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión trabajo en equipo de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, es de 0.385; esto significa que existe una relación significativa, con un p-valor=0.004, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación

Según los datos de la Tabla 11, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión participación social de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, es de 0.340; esto significa que existe una relación significativa, con un p-valor=0.012, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación

Según los datos de la Tabla 12, se determina que el nivel de relación entre la comunicación interna y la dimensión satisfacción del usuario de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, es de 0.267; esto significa que existe una relación significativa, con un p-valor=0.051, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de investigación

Resumiendo, en base a los valores hallados con el Coeficiente Pearson entre la comunicación interna y calidad del servicio, se pudo comprobar que el grado de intensidad de asociación entre las variables tiene una relación directa y significativa por ser mayor que 0.40, y $p\text{-valor} < 0.01$.

Finalmente, debemos comprender que la organización del sistema de salud nacional ha involucrado la calidad de la atención como uno de sus pilares fundamentales de la prestación de los servicios. Por ello es fundamental considerar que la calidad de la atención es un requisito primordial orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que pueda ser monitoreados de manera regular, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

V. CONCLUSIONES

- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, en tanto, podemos advertir que la comunicación interna es relevante, importante y necesaria para que se logre la calidad de servicio en el centro de salud.
- Es el nivel bueno que impera en la comunicación interna en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019, es decir, que en base a la evaluación planteada a los médicos trabajadores del centro de salud se logró determinar que la comunicación interna es buena, ya que existe un nivel de coordinación, comunicación y cooperación en cada uno de los niveles y estratos del centro de salud.
- Es el nivel bueno que predomina en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019; si bien es cierto, la problemática dentro del sistema de salud es grave y extensa a nivel nacional, luego de aplicar los cuestionarios respectivos se determinó en base a la información proporcionada por los médicos trabajadores que es buena, por lo tanto, la calidad del servicio, adolece de algunas deficiencias, pero brinda un servicio de calidad.
- Es el nivel bueno el más significativo en las dimensiones de la comunicación interna, en los porcentajes se ubican en la forma siguiente: dimensión de organización interna 44.44 %, dimensión de conocimiento de los usuarios 44,44%, dimensión de accesibilidad 48.15 %, dimensión de vínculo con la entidad 42.59%, dimensión de efectividad en sus funciones 57.41 %, dimensión de orgullo dentro de la entidad 51.85%, y dimensión de identidad con la entidad 50.00%, dentro del análisis de las dimensiones puede evidenciarse que existe mayor trascendencia en la efectividad de las funciones dentro del sistema de salud, por lo tanto, para mejorar la comunicación interna se debe estandarizar la organización, mejorar la accesibilidad e identificarse con la entidad.

- Es el nivel bueno el que prevalece en las dimensiones de calidad en el servicio de la salud, en los porcentajes se ubican en la forma siguiente: seguridad 62.96%, respeto al usuario 57.41%, información completa 53.70%, trabajo en equipo 59.26%, participación social 61.11% y satisfacción del usuario 59.26%, en esta variable la dimensión específica radica en la participación social, lo que implica que para garantizar la calidad en el servicio debe existir una mejor y mayor participación de cada uno de los actores involucrados para que de esta forma se logre la calidad y se preste un mejor servicio en el centro de salud.
- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019., para que existe una mejor comunicación debe garantizarse la seguridad en todos sus extremos.
- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión respeto al usuario de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, debe decirse que para mejorar la comunicación debe hacer el servicio en base al respeto al usuario, sus diferencias y dificultades particulares, en mérito a ello, el centro de la atención debe ser el paciente o usuario.
- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión información completa de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, si queremos mejorar la comunicación debemos empezar por mejorar la calidad de la información que se entrega a los usuarios, lo que se comunica, lo que se transmite y lo que se evidencia en la toma de decisiones.
- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión trabajo en equipo de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, para mejorar la comunicación interna no se necesita solamente de estamentos normativos o burocráticos sino también de un trabajo de cada uno de los involucrados para que tomen decisiones en tiempo real de acuerdo a las necesidades de la población usuaria.

- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión participación social de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, en mérito a ello, la participación social es de vital importancia para generar una comunicación interna de calidad, es por ello, que la sociedad debe participar de forma activa en la toma de decisiones y se logren establecer los lineamientos específicos para atender la necesidad de los usuarios respectivamente.
- Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la dimensión satisfacción del usuario de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca – 2019, finalmente debe evidenciarse que para mejorar la comunicación interna debe de evaluarse constantemente la satisfacción del usuario para que en mérito a esta variante se logre mejorar la calidad del servicio en el centro de salud.

VI. RECOMENDACIONES

Al concluir el presente estudio de investigación científica se propone lo siguiente:

- Se recomienda a las autoridades y a los funcionarios que administran el servicio de salud en el Hospital Regional de Cajamarca, que tomen decisiones en función de las demandas de los usuarios, identifiquen los problemas, y realicen políticas en torno a la organización, planificación, evaluación y calidad del servicio, teniendo en cuenta la participación de todos y la normatividad vigente.
- Se recomienda a los médicos del Hospital Regional de Cajamarca, que realicen sus funciones en mérito a la eficiencia y humanización del paciente, para que el servicio sea de calidad, se involucre en la situación específica del paciente y permita conocer su realidad, por tanto, es necesario que en la calidad del servicio intervenga de forma directa los actores sociales, siendo uno de ellos los médicos tratantes.
- Se recomienda a la Escuela de Posgrado para que promuevan debates públicos de los resultados de la presente investigación con las autoridades correspondientes del Hospital Regional de Cajamarca con la finalidad de articular conocimiento teórico y práctico para mejorar las políticas de atención y orientar el servicio en base a la calidad.
- Se recomienda al Ministerio de Salud para que logre implementar mecanismos para medir de forma cualitativa y cuantitativa los servicios de salud dentro de los sistemas hospitalarios, para lograr mediante la comunicación interna un servicio de calidad.
- Se recomienda a los investigadores que profundicen los conocimientos acerca del trabajo de investigación en base a la comunicación interna y que se orienten a la atención integral de calidad.
- Se recomienda a los usuarios que logren involucrarse de forma directa en la atención, en el servicio y en la mejora del servicio, en mérito, a que deben dejar de ser parte pasiva y convertirse en la parte activa dentro de la atención en el Hospital Regional de Cajamarca, que logren establecer vínculos de aceptación y/o rechazo, críticas y aportaciones en mérito a su función y sus necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, A. (2014). *Gestión de calidad y su incidencia en la mejora continua de los procesos operativos del departamento de anatomía patológica del hospital — Dr. Abel Gilbert Pontón* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Babahoyo
- American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th Ed.). Washington, DC: Author.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3ra Ed.). (Trad. M. Guerra Frias). México: Editorial el Manual Moderno.
- Anzieu, D. (1971). *La dinámica de los grupos pequeños*. Buenos Aires: Ed. Kepeluz
- Bernal, C. (2009). *Metodología de la investigación para Administración y Economía*. Santafé de Bogotá. Colombia: Pearson Educación de Colombia.
- Dance, F. (1973) *Teoría de la Comunicación Humana*. Buenos Aires: Edit. Troquel
- De La Lama, A. (1997). *La investigación científica: compromiso y actitud metodológica*. [Versión electrónica] Revista de la Educación Superior. XXVI (3)-Nº 103, Julio-Setiembre de 1997. Recuperado del Portal de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de México (ANUIES), <http://www.anui.es.mx/servicios/panui/es/publicaciones/revsup/res103/info103.htm>.
- Díaz, A. y Leguía, J. (2014). *Gestión de la Comunicación de Políticas Públicas en Gobiernos Locales. Estudio de Caso de la Política Pública de Seguridad Ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el Período 2011 – 2014* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú
- Garrido, F. (2004). *Comunicación estratégica: Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI*. Barcelona: Gestión 2000.
- Guevara, E. (1996). *El método científico como método didáctico en la enseñanza de los cursos de Filosofía para desarrollar la actitud científica y filosófica en los estudiantes del I Año de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Trujillo*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5º Ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.

- Ktz y Khan (1986). *Comunicación interna en la empresa*. Ed. Vértice
- Mailhhiot, B. (1975). *Dinámica y génesis de grupo*. Madrid: Marova
- Manual del Usuario del Sistema Básico de IBM SPSS Statistics 19 (2010). Copyright SPSS Inc. 1989.
- Moles, A. (1975). *Teoría de los objetos*. Barcelona: Ed. Gustavo Gili
- Montero, Y. (2016). *Percepción de la calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de ginecología en el hospital regional docente materno infantil el carmen – 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán
- Noruega, J. (2004). *Gestión de la comunicación en las organizaciones* – Universidad Católica San Antonio de Murcia. Murcia: Ed. Ariel Comunicación Barcelona.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Ed. Dykinson S.L
- Padrón (1992). *Procesos de investigación*. Publicaciones del decanato de postgrado. Caracas: USR.
- Pasquali, A. (1979). *Comprender la Comunicación*. Caracas: Monte Avila Editores
- Torres, V. (2005) *Importancia de los sistemas de información en la administración y la economía de las organizaciones*.
- Vergara. L. (2013). *Inversión pública en salud individual y cobertura de servicios de salud caso: programa presupuestario de salud individual, período 2000-2010* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería
- Watzlawick, A. (s/f). *Teoría de la comunicación humana*. Edit. Herder
- William J. (1996). *Fundamentos de marketing*, Mac Graw Hill

ANEXO N° 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN (ENFOQUE CUANTITATIVO)

TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019

INTRODUCCION	MÉTODO				RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
ESTUDIOS PREVIOS: Lozada (2014), en su tesis titulada: Auditoría de comunicación interna y propuesta de plan de comunicación interna para Fundación Museos de la Ciudad (Tesis de Maestría). Universidad de las Américas Ortiz (2015). Calidad de Atención y servicios de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Chiang (2015). Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San Miguel 2015 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Gutarra (2016). Percepción del usuario de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO:	La comunicación interna dentro de las organizaciones ha sido un factor de relevancia social, donde la intervención de los diversos actores ha permitido que se logre identificar como un elemento de cambio, que en este caso incide de forma directa en la toma de decisiones desde la perspectiva de la calidad. Es por ello, que en el resultado de la Tabla 3, se evidencia que el nivel que predomina en la variable Comunicación Interna, es el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos),	La comunicación interna dentro de las organizaciones ha sido un factor de relevancia social, donde la intervención de los diversos actores ha permitido que se logre identificar como un elemento de cambio, que en este caso incide de forma directa en la toma de decisiones desde la perspectiva de la calidad. Es por ello, que en el resultado de la Tabla 3, se evidencia que el nivel que predomina en la variable Comunicación Interna, es el nivel regular con un 51.85	Existe relación directa significativa entre la comunicación interna y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.	Al concluir el presente estudio de investigación científica proponemos las siguientes sugerencias:
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación Interna DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Es la forma que tiene dentro de una organización para concretar una idea o función específica (Garrido, 2004) Por su parte, Andreu (2016), menciona que la comunicación	Organización interna	- Responsable de la atención - Plan estratégico y plan operativo de su institución aprobados en su PEI la mejora de la atención. - Logro de resultados del equipo responsable como política institucional. - Proceso del sistema de gestión de la calidad. - Certificación del sistema de gestión de la calidad para los procesos de atención al	El método aplicado en el proceso de investigación es el método cuantitativo, porque se utiliza la numeración para investigar, analizar y comprobar la información como datos, este tipo de investigación se produce mediante una causa y un efecto de las variables y del objeto de investigación, siendo unos de los métodos más conocidos y que ha sido utilizados en las diversas ciencias. Asimismo, los métodos de investigación aplicados fueron el descriptivo, y deductivo:				

<p>Clínica San Juan de Dios Lima, 2015. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo</p> <p>Paz (2016). Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontostomatología del hospital Hermilio Valdizán (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</p> <p>La teoría de la comunicación, Mailhhiot (1975) entiende a la comunicación como un acto humano que se relaciona al contacto psicológico entre dos o más personas. Y para llevar a cabo esta acción, no solo basta que los individuos tengan deseos de comunicarse es decir se hablen, se entiendan o se comprendan, sino que entre ellos existirá comunicación desde que logren encontrarse.</p> <p>Según Paul Watzlawick</p>	<p>Interna es “un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionale s, funcionales, estratégicos y comportamental es de la empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio, una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones.</p> <p>”</p>		<p>público usuario.</p>		<p>seguido del nivel deficiente con un 27.78 % (15 médicos) mientras que el 20.37 % (11 médicos) se encuentran en el nivel bueno. Algo similar ocurre con la variable servicio de salud en la que predomina el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos) seguido del nivel deficiente con un 31.48 % (17 médicos) mientras que el 16.67% (9 médicos) se encuentran en el nivel bueno.</p> <p>En el resultado de la Tabla 4 se observa que de los niveles de la organización interna predomina el nivel bueno con un 44.44 % (24 médicos). Así mismo de los niveles de la dimensión conocimiento de los usuarios predomina el nivel regular con un 44.44 % (24</p>	<p>% (28 médicos), seguido del nivel deficiente con un 27.78 % (15 médicos) mientras que el 20.37 % (11 médicos) se encuentran en el nivel bueno. Algo similar ocurre con la variable servicio de salud en la que predomina el nivel regular con un 51.85 % (28 médicos) seguido del nivel deficiente con un 31.48 % (17 médicos) mientras que el 16.67% (9 médicos) se encuentran en el nivel bueno.</p> <p>Por su parte Lozada (2014), manifiesta que tanto en las organizaciones como en las instituciones públicas y privadas en base a sus documentos organizativos y normativos logran cumplir sus metas y objetivos teniendo</p>		
		<p>Conocimiento de los usuarios</p>	<p>- Necesidades de la población usuaria</p> <p>- Se identifican, diferencian y segmentan a los justiciables según perfil de cada grupo.</p> <p>- Población usuaria vulnerable.</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>Mi tesis es no experimental, ya que no existió manipulación activa de alguna variable y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al, 2010), en razón a que ésta se orienta a determinar si existe relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019. De forma específica, la investigación en razón de la naturaleza de las variables y su contrastación ulterior, la metodología específica a emplearse es la correlacional, en razón de poner a prueba el grado de relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Cajamarca.</p>				
			<p>Accesibilidad</p>	<p>- Horarios de atención a la población usuaria de mayor afluencia.</p> <p>- Portal institucional</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Se trata de un diseño correlacional transeccional o transversal, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una</p>			

<p>(1971), menciona que para la configuración de la Teoría de la comunicación humana existen cinco axiomas en su teoría, cuales como: Es la imposibilidad de no comunicarse; toda comunicación debe tener contenido y un nivel de relación; la relación consiste de la forma en que se determine las secuencias de comunicación que cada actor de la comunicación establece; los sujetos de la comunicación utilizan la comunicación sistemática; y toda relación comunicacional es complementaria.</p> <p>JUSTIFICACIÓN: El presente trabajo de investigación se justifica, porque luego de haber realizado, un sencillo sondeo en base a la observación de la realidad, el autor, ha podido determinar que, el tipo de servicio de salud que se brinda en el Hospital</p>	<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</p> <p>Es el nivel de medición global de la variable comunicación interna y de cada una de sus dimensiones: Organización interna, Conocimiento de los usuarios, Accesibilidad, Vínculo con la entidad, Efectividad en sus funciones, Orgullo dentro de la entidad, Identidad con la entidad</p> <p>Para medirlo se aplicó un cuestionario de 24 ítems.</p> <p>ESCALA DE MEDICION: Deficiente: 24 - 55 Regular: 56– 88</p>		<p>actualizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campañas de promoción. - Identificación del usuario según su necesidad. 	<p>muestra, en un único momento del tiempo.</p>	<p>médicos). De igual forma de los niveles de la dimensión accesibilidad se evidencia que impera el nivel bueno con un 48.1 % (26 médicos). También se evidencia que de los niveles de la dimensión vínculo con la entidad prevalece el nivel bueno con un 42.59 % (23 médicos). Por otro lado, tenemos que de la dimensión efectividad en sus funciones prevalece el nivel bueno con 57.41 % (31 médicos), asimismo con respecto al orgullo dentro de la entidad con 51.85% (28 médicos), y en la dimensión identidad con la entidad prevalece el nivel bueno con 50 % (27 médicos). Sin embargo, analizando, podemos mencionar que la dimensión que está en mejor avance es la efectividad en sus</p>	<p>en cuenta la efectividad y eficacia de sus acciones en la toma de decisiones en los tiempos adecuado, mejorando su producción, elaborando herramientas que maximicen su calidad, atendiendo de forma directa a los usuarios, garantizando la protección de sus derechos y efectividad en el servicio prestado, asimismo Ortiz (2015) en su trabajo de investigación manifiesta que existe evidencia para afirmar que la Calidad de Atención se relaciona significativamente con el Servicio de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima-2014; lo cual indica que a mejor Calidad de Atención existirá mayor y mejor Servicio de Salud,</p>	
		Vínculo con la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de información de manera gratuita - Directivas para mejorar el rango, contenido y calidad de la información - Acceso a la información y gestión del conocimiento 				
		Efectividad en sus funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Portal institucional que permite hacer los trámites y las consultas en línea. - Formatos accesibles y gratuitos para los usuarios. - Normas que aprueban procedimientos simplificados de trámites. - Sistema de 				

<p>Regional de Cajamarca, no es óptimo, pues, muy por el contrario el mismo adolece de muchas deficiencias, las mismas que van desde el trato poco empático que brindan los agentes de salud, hasta la evidente deficiencia en el clima organizacional por la que atraviesan los miembros de las oficinas administrativas y operativas del mismo, lo cual conlleva a tener que brindar malos tratos a los usuarios alejándose cada vez más de la naturaleza y objetivo de la existencia de centros de salud y hospitales.</p> <p>Para la mejora del trato y atención a los usuarios del servicio de salud, a partir de la vinculación directa entre las variables de estudio, se recomendará un plan estratégico institucional orientada a la comunicación interna y la calidad del servicio que se encuentra orientada a la mejora inmediata de esta lo cual repercutirá de modo directo en el tipo de</p>	Buena: 89-120		gestión de colas en las mesas de partes.		funciones porque sumando el 57.41 % de bueno y el 24.07 % de regular haciendo un total 81.48 % que significa que la mayor parte de los médicos del Hospital Regional de Cajamarca consideran que la efectividad en sus funciones es primordial dentro de la entidad. De igual forma, podemos decir, que la dimensión que sigue desarrollándose es el orgullo de la entidad porque sumando el 51.85% de bueno y 25.93% regular haríamos un total de 77.78%, que significa que la mayoría de los médicos se sienten orgullosos laborando dentro de su entidad, por lo tanto, deben generar un ambiente de comunicación efectiva a partir del conocimiento de sus funciones así como la identificación con la	siendo que el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=$, 674 represento una correlación moderada entre las variables.		
		Orgullo dentro de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos y métodos para la atención personalizada - Capacitación al personal conforme a la Ley 28683, Ley de trato preferente y equitativo. 	<p>POBLACION:</p> <p>Dada la naturaleza de la presente investigación la población de estudio está conformada de la siguiente manera:</p> <p>Se tendrá en cuenta a la totalidad del personal que trabaja en los 12 departamentos del Hospital Regional de Cajamarca</p>				
		Identidad con la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Perfiles de competencias genéricas - Perfiles de competencias específicas - Evaluación del personal. 	<p>MUESTRA:</p> <p>Se tendrá en cuenta por conveniencia a los responsables de cada departamento (Jefe de Departamento, y Sub Jefe del Departamento) que ascienden a 54 médicos que se encuentra a cargo de seguir con los lineamientos específicos y políticas del Hospital Regional de Cajamarca</p> <p>MUESTREO:</p> <p>Por conveniencia</p>				

<p>atención que se le brinde a los usuarios del Hospital Regional de Cajamarca, mejorándolo y optimizando las capacidades de los miembros de dicho hospital.</p> <p>PARADIGMA: se puede mencionar a la teoría crítica, este paradigma se contextualiza en una práctica investigativa caracterizada por una acción-reflexiónacción, que implica que el investigador busque generar un cambio y liberación de opresiones en un determinado contexto social. La búsqueda de transformación social se basa en la participación, intervención y colaboración desde la reflexión personal crítica en la acción (Ricoy, 2006).</p> <p>PROBLEMA: ¿cuál es la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del</p>					<p>entidad.</p> <p>En el resultado de la Tabla 5 se observa que de los niveles de la calidad del servicio predomina el nivel bueno con un 62.92 % (34 médicos). Así mismo de los niveles de la dimensión seguridad predomina el nivel bueno con un 62.92 % (34 médicos). De igual forma de los niveles de la dimensión respeto al usuario se evidencia que impera el nivel bueno con un 57.41 % (31 médicos). También se evidencia que de los niveles de la dimensión información completa prevalece el nivel bueno con un 53.7 % (29 médicos). Por otro lado, tenemos que de la dimensión trabajo en equipo prevalece el nivel bueno con 59.26 % (32 médicos), asimismo con respecto a la</p>	<p>prevalece el nivel bueno con un 42.59 % (23 médicos). Por otro lado, tenemos que de la dimensión efectividad en sus funciones prevalece el nivel bueno con 57.41 % (31 médicos), asimismo con respecto al orgullo dentro de la entidad con 51.85% (28 médicos), y en la dimensión identidad con la entidad prevalece el nivel bueno con 50 % (27 médicos). Sin embargo, analizando, podemos mencionar que la dimensión que está en mejor avance es la efectividad en sus funciones porque sumando el 57.41 % de bueno y el 24.07 % de regular haciendo un total 81.48 % que significa que la mayor parte de los médicos del Hospital Regional</p>	
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>Hospital Regional de Cajamarca – 2019?</p> <p>HIPÓTESIS:</p> <p>Hi: Existe relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca – 2019.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <p>Es fundamental referenciar que el objetivo general de nuestra investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca 2019. Así mismo, consideramos los objetivos específicos: 1. Identificar los niveles de la</p>					<p>participación social prevalece en el nivel bueno con 61.11% (33 médicos), y en la dimensión satisfacción del usuario prevalece el nivel bueno con 59.26 % (32 médicos).</p> <p>Sin embargo, analizando, podemos mencionar que la dimensión que está en mejor avance es la seguridad porque sumando el 62.96 % de bueno y el 20.37 % de regular haciendo un total 83.33 % que significa que la mayor parte de los médicos del Hospital Regional de Cajamarca consideran que la seguridad en la atención de los usuarios hace que el servicio de calidad sea eficiente. De igual forma, podemos decir, que la dimensión que sigue desarrollándose es el respeto al usuario</p>	<p>de Cajamarca consideran que la efectividad en sus funciones es primordial dentro de la entidad. De igual forma, podemos decir, que la dimensión que sigue desarrollándose es el orgullo de la entidad porque sumando el 51.85% de bueno y 25.93% regular haríamos un total de 77.78%, que significa que la mayoría de los médicos se siente orgulloso laborando dentro de su entidad, por lo tanto, deben generar un ambiente de comunicación efectiva a partir del conocimiento de sus funciones así como la identificación con la entidad.</p> <p>Estos datos pueden ser corroborados, con la investigación realizada por Chiang (2015), donde se menciona que para mejorar la capacidad</p>		
--	--	--	--	--	---	---	--	--

comunicación interna en el Hospital Regional de Cajamarca. 2. Identificar los niveles de la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca. 3. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión seguridad de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 4. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión respeto al usuario de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 5. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión información completa de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 6. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión trabajo en equipo de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 7. Determinar la relación entre la					<p>porque sumando el 57.41% de bueno y 24.07% regular haríamos un total de 81.48%, que significa que la mayoría de los funcionarios se centra que para garantizar una mejor atención al usuario es necesario mejorar el respeto por los mismos en base a sus necesidades.</p>	<p>de respuesta, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para analizar la variable. Por su parte, Gutarra (2016), menciona que los usuarios del Servicio de Rehabilitación consideran que la calidad de atención del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios es buena, por lo tanto están satisfechos. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los</p>	
---	--	--	--	--	---	--	--

comunicación interna y la dimensión participación social de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca. 8. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión satisfacción al usuario de la variable Calidad del Servicio en el Hospital Regional de Cajamarca						aspectos en los cuales detectaron fallas, proponer estrategias a los entes gerenciales con un fin común la excelencia en la calidad de la atención brindada.		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del servicio	Seguridad	Cumplimiento con las normas de seguridad - Infraestructura adecuada - Verificación de la seguridad - Seguridad permanente		PRUEBAS DE HIPÓTESIS:	Por lo tanto, a nivel nacional, se puede comprender que tanto las instituciones y entidades públicas, como los gobiernos subnacional y entidades encargadas de brindar atención primaria como los Centro de Atención como los Hospitales no garantizan de forma efectividad la calidad en los servicios que prestan, evidenciando mayor negligencia en las entidades públicas, donde los servicios prestados no son de calidad, no se miden los resultados, no se garantizan los		
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL La calidad del servicio en salud, se entiende como brindar salud a los conciudadanos para lo cual se necesitan un conjunto de acciones que busquen aliviarlas tanto físicamente como satisfacción de necesidades	Respeto al usuario	- Identificación del público objetivo - Atención de acuerdo a las necesidades - Seguimiento de cada público objetivo - Revisión de frecuencia de atención	TECNICAS: - Encuesta -Revisión documental INSTRUMENTOS: Cuestionario Revisión documental				
		Información completa	- Diseño de alternativas de productos de comunicación. - Identificación del público	PROCEDIMIENTO. Según Bernal (2009), la recolección de los datos o información son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las				

	emocionales y necesidad de comodidad, para lo cual influye mucho el desempeño del personal administrativo, el tratamiento de especialistas que los trabajadores requieren, el significado integral que es servir y relacionarse con los demás con amabilidad, responsabilidad, higiene y ética profesional utilizando tecnología adecuada entre otros (Abadi, 2004)		<p>objetivo que requiere los servicios de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de información necesaria - Plan de atención a los usuarios - Plan de comunicación según el público objetivo. 	<p>preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación. El procedimiento es el siguiente:</p> <p>1° La identificación de las fuentes de donde se obtuvo los datos. Estos fueron proporcionados por el personal del Hospital Regional de Cajamarca.</p> <p>2° La localización de las fuentes. Los servidores del Hospital Regional de Cajamarca de la muestra fueron seleccionados en base a la conveniencia, aquellos que se encuentran en posición de dirigir y tomar decisiones.</p> <p>3° Las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Implicó elegir dos instrumentos y definir los pasos que se utilizó en la aplicación de los instrumentos. Los instrumentos de recolección de datos son confiables, válidos y objetivos.</p> <p>4° La preparación y presentación de los datos recolectados: Tabulación de los resultados y se presentó en tablas estadísticas y gráficos, procediéndose posteriormente a su análisis e interpretación.</p>		<p>derechos de los ciudadanos y/o usuarios, y no promueven la interrelación de cada uno de los niveles de gobierno.</p> <p>En el resultado de la Tabla 5 se observa que de los niveles de la calidad del servicio predomina el nivel bueno con un 62.92 % (34 médicos). Así mismo de los niveles de la dimensión seguridad predomina el nivel bueno con un 62.92 % (34 médicos). De igual forma de los niveles de la dimensión respeto al usuario se evidencia que impera el nivel bueno con un 57.41 % (31 médicos). También se evidencia que de los niveles de la dimensión información completa prevalece el nivel bueno con</p>	
	<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>El Hospital Regional de Cajamarca</p>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Participación del equipo - Se ajusta a los valores de la entidad - Distinción entre puesto de trabajo y responsabilidad es - Cumplimiento de funciones 				

	brinda el servicio de salud a todos los ciudadanos, donde dicho servicio no depende de una sola persona sino de la organización jerárquica de diversidad de persona, es por ello, que se pretende determinar la calidad de la atención en el servicio de la salud y la satisfacción de los usuarios	Participación social	Determinación de prioridades, elaboración y evaluación participativa del plan local de salud.	MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS		un 53.7 % (29 médicos). Por otro lado, tenemos que de la dimensión trabajo en equipo prevalece el nivel bueno con 59.26 % (32 médicos), asimismo con respecto a la participación social prevalece en el nivel bueno con 61.11% (33 médicos), y en la dimensión satisfacción del usuario prevalece el nivel bueno con 59.26 % (32 médicos). Sin embargo, analizando, podemos mencionar que la dimensión que está en mejor avance es la seguridad porque sumando el 62.96 % de bueno y el 20.37 % de regular haciendo un total 83.33 % que significa que la mayor parte de los médicos del Hospital Regional		
	ESCALA DE MEDICION:	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema y base de datos para registrar los resultados e impactos de las actividades realizadas por la entidad. - Medición, análisis y auditoria de la información a través de un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a la ciudadanía. - Encuestas periódicas, cuestionarios, para medir la satisfacción de los usuarios - Auditorías internas y externas sobre la información brindada. 					

			- Creación de confianza en la población usuaria.			de Cajamarca consideran que la seguridad en la atención de los usuarios hace que el servicio de calidad sea eficiente. De igual forma, podemos decir, que la dimensión que sigue desarrollándose es el respeto al usuario porque sumando el 57.41% de bueno y 24.07% regular haríamos un total de 81.48%, que significa que la mayoría de los funcionarios se centra que para garantizar una mejor atención al usuario es necesario mejorar el respeto por los mismos en base a sus necesidades.		
PROPUESTA:								

ANEXO 2:

BASE DE DATOS COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 15:

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable Comunicación Interna dentro del Hospital Regional de Cajamarca. 2019

N°	ORGANIZACIÓN INTERNA							CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS					ACCESIBILIDAD					VINCULO CON LA ENTIDAD					EFECTIVIDAD EN SUS FUNCIONES					ORGULLO DENTRO DE LA ENTIDAD				IDENTIDAD CON LA ENTIDAD						
	1	2	3	4	5	SUBTOTAL	NIVEL	6	7	8	SUBTOTAL	NIVEL	9	10	11	12	SUBTOTAL	NIVEL	13	14	15	SUBTOTAL	NIVEL	16	17	18	19	SUBTOTAL	NIVEL	20	21	SUBTOTAL	NIVEL	22	23	24	SUBTOTAL	NIVEL
1	2	3	4	4	4	17	Regular	3	2	4	9	Regular	4	4	5	4	17	Bueno	2	4	2	8	Deficiente	2	4	2	4	12	Bueno	3	5	8	Regular	3	4	5	12	Bueno
2	4	3	4	3	4	18	Regular	4	5	4	13	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	2	4	3	9	Regular	4	3	3	4	14	Bueno	3	5	8	Regular	3	4	5	12	Bueno
3	2	3	4	4	4	17	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	3	4	2	9	Regular	3	4	4	4	15	Bueno	3	5	8	Regular	3	4	5	12	Bueno
4	3	3	3	5	4	18	Regular	4	4	4	12	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	3	4	3	10	Regular	4	4	3	4	15	Bueno	3	5	8	Regular	3	4	5	12	Bueno
5	4	3	3	3	4	17	Regular	5	4	5	14	Bueno	4	4	5	4	17	Bueno	4	2	4	10	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	5	5	10	Bueno	3	4	5	12	Bueno
6	1	4	5	5	4	19	Bueno	4	4	4	12	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	2	4	4	10	Regular	5	5	3	4	17	Bueno	5	5	10	Bueno	3	4	5	12	Bueno
7	2	4	2	3	4	15	Regular	4	4	5	13	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	3	3	4	10	Regular	4	5	4	5	18	Bueno	5	3	8	Regular	3	4	5	12	Bueno
8	3	4	2	5	3	17	Regular	4	4	5	13	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	4	3	4	11	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	5	3	8	Regular	3	5	5	13	Bueno
9	4	4	4	5	3	20	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	3	2	5	10	Regular	4	4	4	5	17	Bueno	5	3	8	Regular	3	3	3	9	Regular
10	2	4	4	4	4	18	Regular	5	4	5	14	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	3	4	4	11	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	5	3	8	Regular	5	3	3	11	Bueno
11	3	4	4	5	4	20	Bueno	5	4	4	13	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	4	12	Bueno	4	3	4	5	16	Bueno	5	3	8	Regular	5	3	3	11	Bueno
12	4	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	4	12	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	3	4	5	16	Bueno	5	3	8	Regular	5	3	3	11	Bueno
13	2	4	4	5	4	19	Bueno	5	4	4	13	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	5	4	5	14	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	5	4	9	Bueno	5	3	2	10	Regular
14	3	4	4	5	4	20	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	5	4	9	Bueno	5	3	2	10	Regular
15	1	4	4	4	4	17	Regular	5	4	5	14	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	5	4	9	Bueno	5	3	2	10	Regular
16	2	4	3	4	3	16	Regular	4	5	5	14	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	5	3	8	Regular	5	3	5	13	Bueno
17	3	5	3	4	4	19	Bueno	5	4	5	14	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	4	4	12	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	5	3	8	Regular	5	4	4	13	Bueno
18	4	5	3	5	3	20	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	5	3	8	Regular	5	4	4	13	Bueno
19	5	5	3	4	3	20	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	4	4	4	12	Bueno	5	3	4	4	16	Bueno	5	4	9	Bueno	5	4	4	13	Bueno

20	4	5	3	4	4	20	Bue no	5	5	5	15	Bue no	4	4	4	5	17	Bue no	5	4	4	13	Buen o	4	5	4	4	17	Bue no	5	5	10	Bue no	5	4	4	13	Buen o
21	2	5	5	5	4	21	Bue no	4	4	5	13	Bue no	5	4	4	4	17	Bue no	4	4	5	13	Buen o	5	5	4	4	18	Bue no	5	3	8	Reg ular	5	3	5	13	Buen o
22	2	5	5	4	3	19	Bue no	5	5	5	15	Bue no	5	4	5	4	18	Bue no	4	5	5	14	Buen o	4	5	5	4	18	Bue no	5	3	8	Reg ular	5	3	5	13	Buen o
23	3	5	5	4	2	19	Bue no	5	4	5	14	Bue no	5	5	4	4	18	Bue no	5	5	5	15	Buen o	5	4	5	4	18	Bue no	5	2	7	Reg ular	5	3	5	13	Buen o
24	4	5	5	5	3	22	Bue no	4	5	4	13	Bue no	5	5	5	4	19	Bue no	4	5	5	14	Buen o	4	4	5	4	17	Bue no	5	3	8	Reg ular	5	4	5	14	Buen o
25	4	5	5	4	4	22	Bue no	4	5	5	14	Bue no	5	5	5	4	19	Bue no	5	5	5	15	Buen o	5	4	5	4	18	Bue no	5	2	7	Reg ular	4	3	5	12	Buen o
26	3	5	5	4	4	21	Bue no	4	4	5	13	Bue no	5	5	5	4	19	Bue no	4	5	4	13	Buen o	4	4	5	4	17	Bue no	5	2	7	Reg ular	4	3	3	10	Regul ar
27	4	3	5	4	4	20	Bue no	4	3	5	12	Bue no	5	4	5	4	18	Bue no	5	5	4	14	Buen o	5	4	5	4	18	Bue no	5	3	8	Reg ular	4	3	2	9	Regul ar
28	2	4	4	5	4	19	Bue no	4	3	5	12	Bue no	5	4	5	5	19	Bue no	4	5	4	13	Buen o	5	4	5	4	18	Bue no	5	2	7	Reg ular	4	4	2	10	Regul ar
29	4	3	5	5	4	21	Bue no	4	4	5	13	Bue no	5	4	5	4	18	Bue no	5	5	2	12	Buen o	5	4	5	4	18	Bue no	5	3	8	Reg ular	4	4	2	10	Regul ar
30	3	2	4	5	5	19	Bue no	4	4	5	13	Bue no	4	4	5	5	18	Bue no	4	4	2	10	Regul ar	4	3	4	5	16	Bue no	5	3	8	Reg ular	3	4	3	10	Regul ar
31	4	3	5	5	5	22	Bue no	5	4	5	14	Bue no	4	4	5	5	18	Bue no	5	4	2	11	Buen o	5	4	4	4	17	Bue no	5	3	8	Reg ular	3	3	3	9	Regul ar
32	5	4	4	4	5	22	Bue no	5	4	5	14	Bue no	4	4	5	4	17	Bue no	4	4	2	10	Regul ar	5	4	4	4	17	Bue no	5	4	9	Bue no	3	3	3	9	Regul ar
33	3	3	5	4	5	20	Bue no	5	3	5	13	Bue no	5	4	4	4	17	Bue no	3	4	2	9	Regul ar	5	4	4	4	17	Bue no	5	4	9	Bue no	3	4	4	11	Buen o
34	2	4	4	3	5	18	Reg ular	5	4	5	14	Bue no	5	5	4	4	18	Bue no	4	4	2	10	Regul ar	4	4	4	4	16	Bue no	5	3	8	Reg ular	3	4	4	11	Buen o
35	4	5	5	4	4	22	Bue no	5	3	5	13	Bue no	5	5	4	4	18	Bue no	4	4	2	10	Regul ar	4	4	4	4	16	Bue no	4	4	8	Reg ular	4	4	4	12	Buen o
36	3	3	4	5	4	19	Bue no	4	4	5	13	Bue no	5	5	4	4	18	Bue no	5	4	2	11	Buen o	4	3	4	4	15	Bue no	4	4	8	Reg ular	4	4	4	12	Buen o
37	2	4	5	4	4	19	Bue no	5	3	4	12	Bue no	5	5	5	4	19	Bue no	4	4	5	13	Buen o	4	3	4	1	12	Bue no	4	4	8	Reg ular	4	4	4	12	Buen o
38	2	3	4	5	4	18	Reg ular	4	4	4	12	Bue no	5	5	5	4	19	Bue no	5	2	4	11	Buen o	4	3	4	1	12	Bue no	4	4	8	Reg ular	4	5	4	13	Buen o
39	2	3	5	4	4	18	Reg ular	5	4	4	13	Bue no	4	5	5	4	18	Bue no	2	3	4	9	Regul ar	5	2	4	1	12	Bue no	4	3	7	Reg ular	4	5	4	13	Buen o
40	3	4	5	5	3	20	Bue no	4	3	4	11	Bue no	4	5	4	4	17	Bue no	2	3	4	9	Regul ar	5	2	4	1	12	Bue no	4	3	7	Reg ular	4	5	3	12	Buen o
41	3	4	5	4	3	19	Bue no	5	3	4	12	Bue no	4	5	4	5	18	Bue no	2	2	4	8	Defici ente	5	2	4	2	13	Bue no	4	3	7	Reg ular	4	5	3	12	Buen o
42	3	3	5	3	3	17	Reg ular	4	4	4	12	Bue no	4	5	4	5	18	Bue no	4	3	4	11	Buen o	3	2	4	2	11	Bue no	4	4	8	Reg ular	4	5	3	12	Buen o
43	3	3	5	3	4	18	Reg ular	5	4	4	13	Bue no	5	5	4	5	19	Bue no	3	5	4	12	Buen o	3	2	2	2	9	Reg ular	4	4	8	Reg ular	4	5	4	13	Buen o
44	4	4	5	3	4	20	Bue no	4	5	4	13	Bue no	5	4	4	5	18	Bue no	3	5	4	12	Buen o	3	4	1	1	9	Reg ular	4	4	8	Reg ular	4	5	4	13	Buen o
45	4	4	4	3	3	18	Reg ular	5	4	5	14	Bue no	5	5	4	5	19	Bue no	3	5	4	12	Buen o	3	4	1	1	9	Reg ular	5	5	10	Bue no	4	5	4	13	Buen o
46	4	4	4	4	4	20	Bue no	5	5	5	15	Bue no	4	4	4	5	17	Bue no	4	5	5	14	Buen o	3	4	1	1	9	Reg ular	5	5	10	Bue no	4	4	4	12	Buen o
47	4	5	4	4	5	22	Bue no	5	4	5	14	Bue no	5	4	4	5	18	Bue no	4	5	5	14	Buen o	4	4	1	1	10	Reg ular	5	5	10	Bue no	4	4	5	13	Buen o

48	5	5	4	5	3	22	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	1	1	10	Regular	5	5	10	Bueno	4	4	5	13	Bueno
49	5	3	4	4	4	20	Bueno	3	5	5	13	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	1	1	10	Regular	5	5	10	Bueno	5	4	5	14	Bueno
50	5	4	4	5	5	23	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	1	1	11	Bueno	5	5	10	Bueno	3	4	6	13	Bueno
51	3	4	5	3	5	20	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	1	1	11	Bueno	5	2	7	Regular	3	4	2	9	Regular
52	2	4	5	4	4	19	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	5	4	5	14	Bueno	4	4	1	1	10	Regular	5	2	7	Regular	3	4	3	10	Regular
53	2	5	5	4	4	20	Bueno	4	4	4	12	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	1	1	11	Bueno	5	3	8	Regular	3	4	3	10	Regular
54	1	5	5	4	5	20	Bueno	3	5	4	12	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	5	4	5	14	Bueno	4	4	1	1	10	Regular	5	4	9	Bueno	2	4	2	8	Deficiente

ANEXO 3

BASE DE DATOS CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 16:

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable Calidad del Servicio dentro del Hospital Regional de Cajamarca. 2019

N°	SEGURIDAD						RESPECTO AL USUARIO						INFORMACIÓN COMPLETA						TRABAJO EN EQUIPO						PARTICIPACIÓN SOCIAL			SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	25	26	27	28	SUBTOTAL	NIVEL	29	30	31	32	SUBTOTAL	NIVEL	33	34	35	36	37	SUBTOTAL	NIVEL	38	39	40	41	SUBTOTAL	NIVEL	42	SUBTOTAL	NIVEL	43	44	45	46	47	SUBTOTAL	SUBNIVEL
1	2	5	4	4	15	Regular	3	2	4	4	13	Deficiente	4	4	5	2	4	19	Regular	2	4	4	2	12	Bueno	2	2	Deficiente	3	4	4	4	5	20	Regular
2	4	5	4	3	16	Regular	4	5	4	4	17	Regular	4	5	5	2	5	21	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	4	4	Regular	3	4	4	4	5	20	Regular
3	5	5	4	4	18	Regular	5	5	3	5	18	Regular	4	5	5	2	4	20	Regular	3	4	3	2	12	Bueno	3	3	Deficiente	3	4	5	4	5	21	Bueno
4	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	4	16	Regular	4	5	5	2	4	20	Regular	3	4	4	3	14	Bueno	4	4	Regular	3	4	5	5	5	22	Bueno
5	4	5	5	5	19	Bueno	5	4	3	5	17	Regular	4	4	5	2	4	19	Regular	4	2	3	4	13	Bueno	4	4	Regular	5	4	5	5	5	24	Bueno
6	5	4	5	5	19	Bueno	4	4	4	4	16	Regular	5	4	4	2	4	19	Regular	2	4	4	4	14	Bueno	5	5	Bueno	5	4	5	5	5	24	Bueno
7	5	4	2	5	16	Regular	4	4	5	5	18	Regular	5	4	5	1	4	19	Regular	3	3	3	4	13	Bueno	4	4	Regular	5	4	5	5	3	22	Bueno
8	5	4	2	5	16	Regular	4	4	4	5	17	Regular	5	4	4	2	5	20	Regular	4	3	4	4	15	Bueno	5	5	Bueno	5	4	4	4	3	20	Regular
9	5	4	5	5	19	Bueno	4	4	4	5	17	Regular	5	4	5	2	4	20	Regular	3	2	4	5	14	Bueno	4	4	Regular	5	4	4	4	3	20	Regular
10	5	4	5	4	18	Regular	5	4	5	5	19	Bueno	5	5	4	2	4	20	Regular	3	4	4	4	15	Bueno	4	4	Regular	5	4	4	4	3	20	Regular
11	5	4	5	5	19	Bueno	5	4	4	4	17	Regular	5	5	5	2	4	21	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	Regular	5	4	4	4	3	20	Regular
12	5	4	5	4	18	Regular	4	4	5	4	17	Regular	5	5	4	1	4	19	Regular	5	4	4	4	17	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	4	3	21	Bueno
13	5	4	5	5	19	Bueno	5	4	4	4	17	Regular	5	4	4	2	4	19	Regular	5	4	3	5	17	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	5	4	23	Bueno
14	5	4	5	5	19	Bueno	4	4	5	5	18	Regular	5	5	4	2	5	21	Bueno	4	5	3	5	17	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	5	4	23	Bueno
15	1	4	5	4	14	Regular	5	4	3	5	17	Regular	5	5	4	2	5	21	Bueno	5	5	3	5	18	Bueno	5	5	Bueno	5	4	4	4	4	21	Bueno
16	5	4	5	4	18	Regular	4	5	4	5	18	Regular	4	4	4	3	5	20	Regular	4	4	4	5	17	Bueno	5	5	Bueno	5	4	4	4	3	20	Regular
17	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	4	4	4	3	5	20	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	Bueno	5	4	4	5	3	21	Bueno
18	4	5	5	5	19	Bueno	4	5	4	5	18	Regular	4	5	4	4	5	22	Bueno	5	4	3	4	16	Bueno	4	4	Regular	5	4	4	4	3	20	Regular
19	5	5	5	4	19	Bueno	3	4	4	5	16	Regular	4	5	4	3	4	20	Regular	4	4	3	4	15	Bueno	5	5	Bueno	5	5	4	5	4	23	Bueno

20	5	5	5	4	19	Bueno	5	5	3	5	18	Regular	4	4	4	3	5	20	Regular	5	4	3	4	16	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	4	5	23	Bueno
21	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	3	5	16	Regular	5	4	4	3	4	20	Regular	4	4	3	5	16	Bueno	5	5	Bueno	5	5	4	5	3	22	Bueno
22	5	5	5	4	19	Bueno	5	5	3	5	18	Regular	5	4	5	3	4	21	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	4	3	21	Bueno
23	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	3	5	17	Regular	5	5	4	2	4	20	Regular	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	Bueno	5	5	4	5	2	21	Bueno
24	4	5	5	5	19	Bueno	4	5	3	4	16	Regular	5	5	5	2	4	21	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	4	Regular	5	5	5	4	3	22	Bueno
25	4	5	5	4	18	Regular	4	5	3	5	17	Regular	5	5	5	2	4	21	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	Bueno	5	5	5	5	2	22	Bueno
26	3	5	5	4	17	Regular	4	4	4	5	17	Regular	5	5	5	3	4	22	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	4	4	Regular	5	5	5	4	2	21	Bueno
27	4	3	5	4	16	Regular	4	3	4	5	16	Regular	5	4	5	3	4	21	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	5	5	Bueno	5	5	5	4	3	22	Bueno
28	5	5	4	5	19	Bueno	4	3	4	5	16	Regular	5	4	5	3	5	22	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	5	5	Bueno	5	4	5	4	2	20	Regular
29	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	5	17	Regular	5	4	5	3	4	21	Bueno	5	5	4	2	16	Bueno	5	5	Bueno	5	4	5	4	3	21	Bueno
30	5	5	4	5	19	Bueno	4	4	4	5	17	Regular	4	4	5	3	5	21	Bueno	4	4	4	2	14	Bueno	4	4	Regular	5	4	5	4	3	21	Bueno
31	5	5	5	5	20	Bueno	5	4	4	5	18	Regular	4	4	5	3	5	21	Bueno	5	4	4	2	15	Bueno	5	5	Bueno	5	4	5	4	3	21	Bueno
32	5	5	4	4	18	Regular	5	4	5	5	19	Bueno	4	4	5	3	4	20	Regular	4	4	3	2	13	Bueno	5	5	Bueno	5	4	5	4	4	22	Bueno
33	5	5	5	4	19	Bueno	5	3	5	5	18	Regular	5	4	4	2	4	19	Regular	3	4	3	2	12	Bueno	5	5	Bueno	5	4	5	5	4	23	Bueno
34	5	5	4	5	19	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	5	5	4	2	4	20	Regular	4	4	3	2	13	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	5	3	22	Bueno
35	5	5	5	5	20	Bueno	5	3	6	5	19	Bueno	5	5	4	2	4	20	Regular	4	4	4	2	14	Bueno	4	4	Regular	4	5	4	5	4	22	Bueno
36	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	6	5	19	Bueno	5	5	4	2	4	20	Regular	5	4	4	2	15	Bueno	4	4	Regular	4	5	4	5	4	22	Bueno
37	5	4	5	5	19	Bueno	5	3	6	4	18	Regular	5	5	5	2	4	21	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	4	Regular	4	5	4	5	4	22	Bueno
38	5	3	5	5	18	Regular	4	4	6	4	18	Regular	5	5	5	3	4	22	Bueno	5	2	3	4	14	Bueno	4	4	Regular	4	5	4	5	4	22	Bueno
39	5	3	5	5	18	Regular	5	4	6	4	19	Bueno	4	5	5	3	4	21	Bueno	2	3	3	4	12	Bueno	5	5	Bueno	4	5	4	5	3	21	Bueno
40	5	4	5	5	19	Bueno	4	3	6	4	17	Regular	4	5	4	3	4	20	Regular	2	3	3	4	12	Bueno	5	5	Bueno	4	5	4	5	3	21	Bueno
41	5	4	5	5	19	Bueno	5	3	6	4	18	Regular	4	5	4	3	5	21	Bueno	2	2	4	4	12	Bueno	5	5	Bueno	4	5	4	5	3	21	Bueno
42	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	6	4	18	Regular	4	5	4	3	5	21	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	3	3	Deficiente	4	5	4	5	4	22	Bueno
43	5	5	5	5	20	Bueno	5	4	6	4	19	Bueno	5	5	4	3	5	22	Bueno	3	5	3	4	15	Bueno	3	3	Deficiente	4	5	4	5	4	22	Bueno
44	4	4	5	5	18	Regular	4	5	6	4	19	Bueno	5	4	4	2	5	20	Regular	3	5	3	4	15	Bueno	3	3	Deficiente	4	5	4	4	4	21	Bueno
45	4	4	4	4	17	Regular	5	4	6	5	20	Bueno	5	5	4	3	5	22	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	3	3	Deficiente	5	5	5	4	5	24	Bueno
46	4	4	4	4	16	Regular	5	5	6	5	21	Bueno	4	4	4	3	5	20	Regular	4	5	3	5	17	Bueno	3	3	Deficiente	5	5	5	4	5	24	Bueno
47	4	5	4	4	17	Regular	5	4	6	5	20	Bueno	5	4	4	3	5	21	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	4	Regular	5	5	5	4	5	24	Bueno

48	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	6	5	21	Bueno	4	4	4	3	5	20	Regular	4	5	4	5	18	Bueno	4	4	Regular	5	5	5	4	5	24	Bueno
49	5	3	4	4	16	Regular	3	5	6	5	19	Bueno	5	4	5	3	4	21	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	4	Regular	5	5	5	4	5	24	Bueno
50	5	4	4	5	18	Regular	5	4	6	5	20	Bueno	5	4	5	3	4	21	Bueno	4	4	3	5	16	Bueno	5	5	Bueno	5	5	4	4	5	23	Bueno
51	3	4	5	3	15	Regular	5	5	6	5	21	Bueno	4	5	5	3	4	21	Bueno	4	4	3	5	16	Bueno	5	5	Bueno	5	5	4	4	2	20	Regular
52	2	4	5	4	15	Regular	4	4	6	5	19	Bueno	5	4	5	3	4	21	Bueno	5	4	3	5	17	Bueno	4	4	Regular	5	5	4	4	2	20	Regular
53	2	5	5	4	16	Regular	4	4	6	4	18	Regular	5	5	5	3	4	22	Bueno	5	4	3	5	17	Bueno	5	5	Bueno	5	4	4	4	3	20	Regular
54	1	5	5	4	15	Regular	3	5	6	4	18	Regular	5	4	5	3	4	21	Bueno	5	4	3	5	17	Bueno	4	4	Regular	5	4	4	4	4	21	Bueno

ANEXO 4:

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones:

La presente encuesta tiene como propósito conocer la opinión de los responsables de cada departamento (Jefe de Departamento, y Sub Jefe del Departamento) que ascienden a 53 personas que se encuentra a cargo de seguir con los lineamientos específicos y políticas del Hospital Regional de Cajamarca.

No hay respuestas correctas o incorrectas, éstas simplemente reflejan su opinión personal, teniendo en cuenta ello, solo marque con un aspa (X) una alternativa, la que refleje su punto de vista al respecto. Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Nº	ÍTEM	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
COMUNICACIÓN INTERNA						
ORGANIZACIÓN INTERNA						
1	Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Regional de Cajamarca					
2	Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución aprobados en su PEI la mejora de la atención.					
3	Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional.					
4	Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad.					
5	Conoce la certificación del sistema de gestión de la calidad para los procesos de atención al público usuario.					
CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS						
6	Conoce las necesidades de la población usuaria					
7	Se identifican, diferencian y segmentan a los usuarios según perfil de cada grupo.					
8	Conoce a la población vulnerable					
ACCESIBILIDAD						
9	Identifica los horarios de atención a la población usuaria de mayor afluencia.					
10	Cuenta con el portal institucional actualizado.					
11	Realiza campañas de promoción					
12	Realizan la identificación del usuario según su necesidad.					
VÍNCULO CON LA ENTIDAD						
13	Realizan la publicación de información de manera gratuita					
14	Cuentan con directivas para mejorar el rango, contenido y calidad de la información					

15	Cuentan con canales de acceso a la información y gestión del conocimiento					
EFFECTIVIDAD EN SUS FUNCIONES						
16	Cuentan con el portal institucional que permite hacer los trámites y las consultas en línea.					
17	Cuentan con formatos accesibles y gratuitos para los usuarios.					
18	Las normas que aprueban procedimientos simplificados de trámites.					
19	Existe un sistema de gestión de colas en las mesas de partes.					
ORGULLO DENTRO DE LA ENTIDAD						
20	Se cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada					
21	Se realiza la capacitación al personal conforme a la ley 28683, ley de trato preferente y equitativo.					
IDENTIDAD CON LA ENTIDAD						
22	Cuentan con perfiles de competencias genéricas					
23	Cuentan con perfiles de competencias específicas					
24	Se realiza evaluación del personal.					
CALIDAD DE SERVICIO						
SEGURIDAD						
25	Se cumplen con las normas de seguridad					
26	Se cuenta con infraestructura adecuada					
27	Se verifica la seguridad					
28	Existe seguridad permanente					
RESPECTO AL USUARIO						
29	Se identifica al público objetivo					
30	Se cuenta con atención de acuerdo a las necesidades					
31	Se realiza seguimiento de cada público objetivo					
32	Se realiza revisión de frecuencia de atención					
INFORMACIÓN COMPLETA						
33	Se diseñan alternativas de productos de comunicación.					
34	Se realiza la identificación del público objetivo que requiere los servicios de salud					
35	Se entrega la información necesaria					
36	Se cuenta con un plan de atención a los usuarios					
37	Se cuenta con un plan de comunicación según el público objetivo.					
TRABAJO EN EQUIPO						
38	Se realiza la participación en equipo					
39	Se ajusta a los valores de la entidad					
40	Se distingue su puesto de trabajo y sus responsabilidades					
41	Cumple con sus funciones					
PARTICIPACIÓN SOCIAL						
42	Se determinan las prioridades, elaboración y evaluación participativa del plan local de salud.					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						

43	Se cuentan con un sistema y base de datos para registrar los resultados e impactos de las actividades realizadas por la entidad.					
44	Se realiza la medición, análisis y auditoria de la información a través de un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a la ciudadanía.					
45	Se realiza encuestas periódicas, cuestionarios, para medir la satisfacción de los usuarios					
46	Se realiza auditorías internas y externas sobre la información brindada.					
47	Se genera creación de confianza en la población usuaria.					

ANEXO N° 05

CONFIABILIDAD DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO

N°	ÍTEM	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
COMUNICACIÓN INTERNA			
ORGANIZACIÓN INTERNA			
1	Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Regional de Cajamarca	,470	,708
2	Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución aprobados en su PEI la mejora de la atención.	,611	,636
3	Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional.	,530	,690
4	Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad.	,454	,713
5	Conoce la certificación del sistema de gestión de la calidad para los procesos de atención al público usuario.	,534	,671
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.73$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS			
6	Conoce las necesidades de la población usuaria	,487	,837
7	Se identifican, diferencian y segmentan a los usuarios según perfil de cada grupo.	,811	,744
8	Conoce a la población vulnerable	,574	,817
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.83$ La fiabilidad se considera como BUENA			
ACCESIBILIDAD			
9	Identifica los horarios de atención a la población usuaria de mayor afluencia.	,219	,708
10	Cuenta con el portal institucional actualizado.	,261	,721
11	Realiza campañas de promoción	,622	,551
12	Realizan la identificación del usuario según su necesidad.	,694	,518
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.70$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
VÍNCULO CON LA ENTIDAD			
13	Realizan la publicación de información de manera gratuita	,314	,832

14	Cuentan con directivas para mejorar el rango, contenido y calidad de la información	,811	,669
15	Cuentan con canales de acceso a la información y gestión del conocimiento	,524	,761
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.78$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
EFFECTIVIDAD EN SUS FUNCIONES			
16	Cuentan con el portal institucional que permite hacer los trámites y las consultas en línea.	,485	,800
17	Cuentan con formatos accesibles y gratuitos para los usuarios.	,662	,749
18	Las normas que aprueban procedimientos simplificados de trámites.	,620	,760
19	Existe un sistema de gestión de colas en las mesas de partes.	,629	,765
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.81$ La fiabilidad se considera como BUENA			
ORGULLO DENTRO DE LA ENTIDAD			
20	Se cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada	,527	,765
21	Se realiza la capacitación al personal conforme a la ley 28683, ley de trato preferente y equitativo.	,691	,715
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.80$ La fiabilidad se considera como BUENA			
IDENTIDAD CON LA ENTIDAD			
22	Cuentan con perfiles de competencias genéricas	,527	,765
23	Cuentan con perfiles de competencias específicas	,691	,715
24	Se realiza evaluación del personal.	,306	,818
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.81$ La fiabilidad se considera como BUENA			
CALIDAD DE SERVICIO			
SEGURIDAD			
25	Se cumplen con las normas de seguridad	,461	,764
26	Se cuenta con infraestructura adecuada	,607	,726
27	Se verifica la seguridad	,487	,755
28	Existe seguridad permanente	,636	,704
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.78$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
RESPECTO AL USUARIO			
29	Se identifica al público objetivo	,891	,889
30	Se cuenta con atención de acuerdo a las necesidades	,648	,938
31	Se realiza seguimiento de cada público objetivo	,938	,885
32	Se realiza revisión de frecuencia de atención	,770	,914
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.92$			

La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
INFORMACIÓN COMPLETA			
33	Se diseñan alternativas de productos de comunicación.	,437	,778
34	Se realiza la identificación del público objetivo que requiere los servicios de salud	,276	,819
35	Se entrega la información necesaria	,579	,734
36	Se cuenta con un plan de atención a los usuarios	,786	,651
37	Se cuenta con un plan de comunicación según el público objetivo.	,730	,672
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.78$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
TRABAJO EN EQUIPO			
38	Se realiza la participación en equipo	,715	,749
39	Se ajusta a los valores de la entidad	,630	,776
40	Se distingue su puesto de trabajo y sus responsabilidades	,760	,730
41	Cumple con sus funciones	,507	,811
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.82$ La fiabilidad se considera como BUENA			
PARTICIPACIÓN SOCIAL			
42	Se determinan las prioridades, elaboración y evaluación participativa del plan local de salud.	,891	,889
SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
43	Se cuentan con un sistema y base de datos para registrar los resultados e impactos de las actividades realizadas por la entidad.	,715	,749
44	Se realiza la medición, análisis y auditoria de la información a través de un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a la ciudadanía.	,630	,776
45	Se realiza encuestas periódicas, cuestionarios, para medir la satisfacción de los usuarios	,760	,730
46	Se realiza auditorías internas y externas sobre la información brindada.	,507	,811
47	Se genera creación de confianza en la población usuaria.	,447	,824
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.82$ La fiabilidad se considera como BUENA			

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.92$, que se considera como EXCELENTE.

ANEXO 6:

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de identificar la comunicación interna en el Hospital Regional de Cajamarca. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA
TITULO DE LA TESIS: “La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019”

VARIABLE: Comunicación Interna													
DIMENSIÓN 1: Organización Interna													
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES	
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
Responsable de la atención	Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Regional de Cajamarca												
Plan estratégico y plan operativo de su institución aprobados en su PEI la mejora de la atención.	Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución aprobados en su PEI la mejora de la atención.												
Logro de resultados del equipo responsable como política institucional.	Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional.												
Proceso del sistema de gestión de la calidad	Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad.												
- Certificación del sistema de gestión de la calidad para los procesos de atención al público usuario.	Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Regional de Cajamarca												
DIMENSIÓN 2: Conocimiento de usuarios													
Necesidades de la población usuaria	Conoce las necesidades de la población usuaria												
Se identifican, diferencian y segmentan a los justiciables según perfil de cada grupo.	Se identifican, diferencian y segmentan a los usuarios según perfil de cada grupo.												
Población usuaria	Conoce a la población												

vulnerable.	vulnerable																		
DIMENSIÓN 3: Accesibilidad																			
Horarios de atención a la población usuaria de mayor afluencia.	Identifica los horarios de atención a la población usuaria de mayor afluencia.																		
Portal institucional actualizado.	Cuenta con el portal institucional actualizado.																		
Campañas de promoción.	Realiza campañas de promoción																		
Identificación del usuario según su necesidad.	Realizan la identificación del usuario según su necesidad.																		
DIMENSIÓN 4: Vínculo con la entidad																			
Publicación de información de manera gratuita	Realizan la publicación de información de manera gratuita																		
Directivas para mejorar el rango, contenido y calidad de la información	Cuentan con directivas para mejorar el rango, contenido y calidad de la información																		
Acceso a la información y gestión del conocimiento	Cuentan con canales de acceso a la información y gestión del conocimiento																		
DIMENSIÓN 5: Efectividad en sus funciones																			
Portal institucional que permite hacer los trámites y las consultas en línea.	Cuentan con el portal institucional que permite hacer los trámites y las consultas en línea.																		
Formatos accesibles y gratuitos para los usuarios.	Cuentan con formatos accesibles y gratuitos para los usuarios.																		
Normas que aprueban procedimientos simplificados de trámites.	Las normas que aprueban procedimientos simplificados de trámites.																		
Sistema de gestión de colas en las mesas de partes.	Existe un sistema de gestión de colas en las mesas de partes.																		


DIMENSIÓN 6: Orgullo dentro de la entidad													
Protocolos y métodos para la atención personalizada	Se cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada												
Capacitación al personal conforme a la Ley 28683, Ley de trato preferente y equitativo	Se realiza la capacitación al personal conforme a la ley 28683, ley de trato preferente y equitativo.												
DIMENSIÓN 7: Identidad con la entidad													
Perfiles de competencias genéricas	Cuentan con perfiles de competencias genéricas												
Perfiles de competencias específicas	Cuentan con perfiles de competencias específicas												
Evaluación del personal.	Se realiza evaluación del personal.												

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna y Calidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de la Comunicación Interna y calidad del servicio		
Aplicado a la muestra participante	Médicos del Hospital Regional de Cajamarca		
Nombres y apellidos del experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI	17910106
Dirección domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 – Urb. Santa Inés	Teléfono domiciliario	044 622989
Título profesional/ Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono celular	966814497
Grado académico	Doctor		
Firma	 <p> <small> M. Pedro Otoniel Morales Salazar LIC. EDUCACION SECUNDARIA MAG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION </small> </p>	Lugar y fecha	Trujillo 11/08/2019

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna y Calidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de la Comunicación Interna y calidad del servicio		
Aplicado a la muestra participante	Médicos del Hospital Regional de Cajamarca		
Nombres y apellidos del experto	Elka Esther Acosta Enríquez	DNI	18081466
Dirección domiciliaria	Elvira García N° 429 – Urb. Las Quintanas	Teléfono domiciliario	
Título profesional/ Especialidad	Abogada	Teléfono celular	993081350
Grado académico	Doctora en Gestión Pública.		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 11/08/2019

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna y Calidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de la Comunicación Interna y calidad del servicio		
Aplicado a la muestra participante	Médicos del Hospital Regional de Cajamarca		
Nombres y apellidos del experto	Jean Carlos Ecurra Lagos	DNI	45909958
Dirección domiciliaria	Pasaje Jordania Mz. F Lote 18.	Teléfono domiciliario	
Título profesional/ Especialidad	Ing. Industrial.	Teléfono celular	935037115
Grado académico	Magister en Gestión Pública.		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 11/08/2019

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna y Calidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de la Comunicación Interna y calidad del servicio		
Aplicado a la muestra participante	Médicos del Hospital Regional de Cajamarca		
Nombres y apellidos del experto	Rafael Aldave Herrera	DNI	18099065
Dirección domiciliaria	Calle Paraguay 218 – Urb. El Recreo	Teléfono domiciliario	
Título profesional/ Especialidad	Abogado	Teléfono celular	948501141
Grado académico	Magister en Gestión Pública.		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 11/08/2019

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna y calidad del servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad de la Comunicación Interna y calidad del servicio		
Aplicado a la muestra participante	Médicos del Hospital Regional de Cajamarca		
Nombres y apellidos del experto	Gesell Méndez Ibáñez	DNI	70777702
Dirección domiciliaria	Calle Tupac Yupanqui Mz. 62 lote 03 – Huanchaco	Teléfono domiciliario	
Título profesional/ Especialidad	Abogado	Teléfono celular	941322975
Grado académico	Magister en Gestión Pública.		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo